



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción
del usuario en Lima Cercado en el año 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA.

AUTOR:

Bach. Manuel Armando Rivera Salazar

ASESOR:

Dr. José Muñoz Salazar

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planificación y control

PERÚ - 2017

Dr. Jorge Díaz Dumont
Presidente

Dr. José Muñoz Salazar
Secretario

Dra. Milagritos Rodríguez Rojas
Vocal

Dedicatoria

Para mis padres, y familia

Agradecimiento

Deseo expresar mis más sinceras muestras de agradecimiento:

Con gratitud y reconocimiento a todos los profesores de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo de Huacho, del Programa de Gestión Pública, por su valiosa contribución en mi formación académica.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Manuel Armando Rivera Salazar, alumno del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 42340854, con la tesis titulada “Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016.

Expongo bajo juramento que:

- 1) Soy autor de la tesis.
- 2) He tomado en cuenta las reglas mundiales de citas y referencias para las fuentes que se consultó. Por lo expuesto, la tesis no ha sido falsificada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autocopiada; dicho de otra manera, no fue publicada ni presentada con anterioridad para obtención de grado académico alguno, antes del título profesional.
- 4) Los datos que figuran en los resultados son reales, no han sido adulterados, ni duplicados, ni copiados, razón por la cual los resultados que se exponen en la tesis forman parte de los aportes de la realidad investigada.

De confirmarse algún fraude (datos falsos), plagio (textos sin citar a autores), autoplagio (investigaciones propias ya publicados), piratería (uso ilegal de citas ajena) o falsificación (apropiarse de ideas ajenas) asumiré sanciones que origina este acto, me someto a las normas vigentes la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima octubre del 2016.

Firma:

Nombres y apellidos: Manuel Armando Rivera Salazar

DNI N° 42340854

Presentación

Señor presidente.

Señores miembros del jurado calificador:

Me permito presentarles la tesis titulada “Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016 con el fin de establecer la correlación entre Gestión Municipal y Satisfacción del usuario en Lima cercado en el año 2016; cumpliendo los reglamentos de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para optar el grado de magister en Gestión Pública.

El documento está conformado de seis capítulos mediante los cuales se expone el problema de la investigación, las teorías que sustentan la investigación, así como los parámetros metodológicos, los resultados arribados y las conclusiones que se hallaron en la presente investigación, todo ello contribuye a los saberes científicos que pueden ser utilizados en la elección correcta de estrategias para mejorar la gestión pública las entidades de nuestro país.

Pongo a su consideración el presente trabajo, para su valoración respectiva

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Antecedentes	17
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	21
1.3. Justificación	38
1.4. Problema	39
1.5. Hipótesis	41
1.6. Objetivos	42
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	44
2.1.1. Gestión Municipal de Transporte Publico	40
2.1.2. Satisfacción del usuario	40

2.2. Operacionalización de variables	46
2.3. Metodología	48
2.4. Tipo de estudio	48
2.5. Diseño	48
2.6. Población, muestra y muestreo	50
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8. Métodos de análisis de datos	53
2.9. Aspecto ético	54
III. RESULTADOS	56
IV. DISCUSIÓN	76
V. CONCLUSIONES	79
VI. RECOMENDACIONES	81
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
VIII. APENDICES	87
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumentos de evaluación	
Anexo 3: Base de datos	
Anexo 4: Certificado de Validez del contenido del Instrumento	
Anexo: Artículo Científico	

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de gestión municipal y transporte urbano.	45
Tabla 2	Instrumento	47
Tabla 3	Opinión de jueces	50
Tabla 4	Niveles de confianza	51
Tabla 5	Confiabilidad de gestión municipal	51
Tabla 6	Confiabilidad de satisfacción del usuario	52
Tabla 7	Recursos estadísticos	53
Tabla 8	Descriptivo de Gestión municipal en Lima Cercado en el año 2016	55
Tabla 9	Descriptivo de la dimensión Planeación de la gestión municipal	56
Tabla 10	Descriptivo de la dimensión organización de la gestión municipal	57
Tabla 11	Descriptivo de la dimensión ejecución de la gestión municipal	58
Tabla 12	Descriptivo de la dimensión control de la gestión municipal	59
Tabla 13	Descriptivo de la variable Satisfacción de usuario de transporte urbano	59
Tabla 14	Descriptivo de la variable Satisfacción de usuario de transporte urbano	61
Tabla 15	Descriptivo de la dimensión fiabilidad de satisfacción	62
Tabla 16	Descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta	63
Tabla 17	Descriptivo de la dimensión garantía de satisfacción del usuario	64
Tabla 18	Descriptivo de la dimensión empatía de satisfacción del usuario	65
Tabla 19	Pruebas de normalidad	66
Tabla 20	Correlación de Spearman entre Gestión municipal de transporte Urbano	67

Tabla 21	Correlación de Spearman entre Gestión municipal y tangibilidad	69
Tabla 22	Spearman entre Gestión municipal de transporte Urbano y la fiabilidad	70
Tabla 23	Gestión municipal de transporte Urbano y la capacidad de respuesta	71
Tabla 24	Gestión municipal de transporte Urbano y la garantía del usuario	72
Tabla 25	Gestión municipal de transporte Urbano y la empatía del usuario	73

Índice de figuras

Figura 1	Niveles de la variable Gestión Municipal	55
Figura 2	Niveles de la dimensión planeación de la Gestión Municipal	56
Figura 3	Niveles de la dimensión organización de la Gestión Municipal	57
Figura 4	Niveles de la dimensión ejecución de la Gestión Municipal	58
Figura 5	Niveles de la dimensión control de la Gestión Municipal	57
Figura 6	Niveles de la dimensión control de la Gestión Municipal	59
Figura 7	Niveles de la dimensión tangibilidad de satisfacción del usuario	61
Figura 8	Niveles de la dimensión fiabilidad de satisfacción del usuario	62
Figura 9	Niveles de la dimensión capacidad de respuesta de satisfacción del usuario	63
Figura 10	Niveles de la dimensión capacidad de respuesta de satisfacción del usuario	64
Figura 11	Niveles de la dimensión empatía de satisfacción del usuario	65

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016, tuvo como problema general, ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016? y como objetivo principal Determinar la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016

La muestra de estudio estuvo conformada por 254 usuarios de los buses “Corredores azules” y “metropolitana” que transitan en Lima Cercado. se utilizaron dos cuestionarios tipo escala de Likert. La metodología aplicada fue del enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental, del tipo correlacional. Los datos que se recogieron fueron analizados por el programa SPSS versión 22 en los casos de las variables Gestión Municipal y satisfacción del usuario.

La conclusión que se arribó fue que sí existe relación significativa entre Gestión Municipal y satisfacción del usuario. Descubriendo un valor calculado donde $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,849; lo cual indica que existe una correlación significativa.

PALABRAS CLAVES: Gestión Municipal, Transporte público y satisfacción del usuario.

Abstract

This research paper entitled Municipal management of urban transport and user satisfaction in Lima Cercado in 2016, was a general problem, what is the relationship between the municipal management of urban transport and user satisfaction Lima Cercado in 2016? and the main objective To determine the relationship between the municipal transport Urban Management and user satisfaction in Lima Cercado in 2016

The study sample consisted of 254 users Runners blue buses "and" metropolitan "transiting in Lima Cercado. As diagnostic tools two questionnaires Likert-type scale were used. The research has been developed under the methodological procedures of quantitative approach, non-experimental research design, the correlational. Data from the instrument applied were processed using a statistical software called SPSS version 22 where the variables Municipal Management and user satisfaction.

As for the results we can mention that submitted the results of statistical surveys Spearman Rho test, it is seen that there exists significant relationship between municipal management and user satisfaction. a calculated value being found where $p = 0.000$ at a significance level of 0.05 (bilateral), and a level of correlation of 0.849; which indicates that there is a significant correlation.

KEY WORDS: Municipal Management, Public Transportation and User Satisfaction.

I. Introducción

Introducción

1.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Gonzales (2013) en su tesis La regeneración urbana orientada al transporte público en la universidad Politécnica de Cataluña para optar el grado de Magister en el área de Gestión Urbana y Valoraciones, el objetivo fue describir la regeneración urbana orientada al transporte público, el método fue descriptivo porque describe los estados del transporte público, las características factores y procedimientos orientada a la regeneración urbana. También se usó el método del hablante individual Cali, Colombia Entrevistas conclusiones son: La consolidación gradual de EN hispana modelo de ciudad caracterizada AV IN una distribución más amplia, la fragmentación y la segregación como resultado de los procesos de globalización en el sector del mercado libre de la vivienda y la implementación de estrategias para la provisión de vivienda pública con el fin de liberalizar tales negocios. Esto es evidente en el modelo urbano de las capitales de Colombia amplificada y patrocinador de desarrollo del Gobierno Nacional de la modalidad de vivienda pública macro cuyo poder aumente socios familias segregación espacial Cook Off con el ingreso. Está disponible de los finlandeses Det lleva gran parte de la ciudad att probablemente viene a someterse al proceso de regeneración urbana a través de la densificación. En Colombia, las reglas diferentes instrumentos existentes para capturar los beneficios de la Ley 388 de (Ley Forestal) 1997, los jóvenes de sexo masculino del retardo sitio, la evaluación de la contribución del instrumento "" tiene una gran experiencia en la aplicación, los hombres que es importante promover el uso de diversos instrumentado como "reparto de beneficios" promover el estudio y la Av. ellos y sus problemas de aplicabilidad TRB como catalizadores para la renovación urbana.

Villanueva y Palermo (2015) en su tesis, *Percepción del Usuario del Transporte Colectivo, sobre la Calidad del Servicio Ofrecido por la AMA*, Universidad de Puerto Rico, Recinto Universitario de Mayagüez, Mayagüez, Puerto Rico, el objetivo de la investigación fue: Determinar la Percepción del Usuario del Transporte Colectivo, sobre la Calidad del Servicio Ofrecido por la AMA, la metodología aplicada fue, descriptivo analítico, aplicando un cuestionario pre elaborado a 392 usuarios, las conclusiones que se arribaron son: El camino trazado por Metrobus, en el antiguo camino que la AMA, los sábados de 14:00 a 04:00 funciona de la siguiente manera: tiene una frecuencia de 7 veh / h, emprende un viaje de 24 millas a la velocidad comercial de 14,64 kilometros / horas y con un tiempo de ciclo de 98 min. Este camino debe estar disponible para 12 vehículos en funcionamiento para mantener la carga de 25 a 50 pasajeros. Ahora hay que preguntarse si es el servicio que la AMA quiere ofrecer a sus usuarios, por ejemplo, en la segunda ronda hecha específicamente en la dirección del Viejo San Juan, terminal de Covadonga al terminal Capetillo en la cabina de Río Piedras ascendió a 50 personas en el interior del autobús, lo que significa confort en el interior el bus afectada debido a la concentración de pasajeros en el interior. Entendemos que estos vehículos tienen espacio para 35 a 40 pasajeros sentados y 30 de pie de guía en este viaje fue la gente de esta característica del sistema, pero hay que ser cautos en días laborables autobuses que transporten cargas de pasajeros supere los límites y es en aquellos casos en que el confort de los usuarios se ven afectados y, por tanto, de manera no satisfactoria. Por lo tanto, es necesario evaluar muy satisfechos clientes afectados, y si cumplimos con los estándares de calidad fijados o respetar el orden público establecido por el patrocinio deseado.

Heredia (2015) en su tesis, *Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus integrando variables latentes*. Presentada en la universidad nacional de Colombia, Tesis presentada como requisito parcial para optar al título de: Magister en Ingeniería – Infraestructura y Sistemas de Transporte, el objetivo de la tesis fue: Desarrollar un modelo que represente la satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus en la ciudad de Medellín, incluyendo variables latentes. La metodología utilizada fue descriptivo, el recojo de datos fue con un cuestionario pre elaborado con la escala de Likert, la muestra fue de 384 pasajeros, llegando a las conclusiones siguientes: Después de analizar los resultados obtenidos ronda del estudio de caso correspondiente a las líneas 300 y 301 de bucle Coonatra, Esta claro que los

usuarios de la carretera artistas son alumnos de entre 16 y 25 años, también encontró que la mayoría son mujeres (57%). Sorprendentemente los empleados del sector hacen importante el 29%. En general, los usuarios se sientan cómodos para viajar bucle Coonatra con respecto a una serie de factores tales como la velocidad vocera, la frecuencia de llegada de los autobuses, disponibilidad de asientos, número de personas en el autobús cuesta, ruta de navegación y compra de entradas; Mientras Cree factores muy importantes que los usuarios están satisfechos de que la introducción de los propietarios de este cantante/ autobús y la música de alto volumen 6. Conclusiones 92 restaurantes en todo el país no muestra ninguna tendencia f Un Clara, si usted tiene una opinión, O negativo positivo de estos: se trata de comodidad. Un acuerdo para la seguridad del usuario decir que se sienten seguros en el bucle Coonatra Paseo risa, pero tiene una cuenta puede sufrir el robo de Datos de las Naciones Unidas ONU o accidente del autobús. Servicio de impresión general conductor del autobús de pago y la cola son buenas; Aunque algunos usuarios sugieren que mientras que el servicio proporcionado por el conductor no es malo podría mejorarse cambiando ciertas medidas, tales como saludar a los pasajeros a entrar en el autobús, la cola de espera edad superior o mujeres con hijos escudo, consulte la sección de inicio familiarizado autobús eléctrico INCLUYENDO espera hasta que el pasajero ha bajado el autobús para ir de nuevo al principio, ya que algunos usuarios habían adj sal en el autobús para no caer debido a las miradas de autobuses han introducido de nuevo y que era menos claro. El propósito m modelo desarrollado en Este trabajo no sólo para obtener información inmediata sobre la situación de la opinión pública para transmitir algunos adj aspectos, pero tienen el libro una idea más clara del lugar de represen La Realidad, debilidades, servicio de Fortaleza Paper Company Proveedora, la ciudadanía en general, con especial énfasis en usuario.

Lizama (2012) En su tesis, estudio exploratorio de la industria del transporte y accidentes de tránsito en Chile, Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios, Escuela de Economía y Administración, para optar al título de Ingeniero Comercial, Mención Administración , estableció el estudio de la interacción permanente que se produce en las vías públicas, las personas, ya sea como conductores, pasajeros o peatones, se transforman en usuarios y beneficiarios de los sistemas de transporte, y a la vez en potenciales víctimas de accidentes. El estudio exploratorio de los accidentes, la industria del transporte y el tráfico en Chile, el método usado en esta

investigación cuyo propósito era ser una primera aproximación o explorar el fenómeno del tráfico y los transportes. Desde sus conclusiones: Los accidentes de tráfico son un fenómeno perjudicial que ha aumentado en los últimos años en Chile, lo que ha llevado a un aumento significativo en el número de lesiones atribuidas a esta causa, además de ser un fenómeno que implica grandes costes económicos, tanto para el tesoro público y privado. Aproximadamente el ochenta por ciento de los accidentes se producen por negligencia humana (atribuible a los peatones y conductores), es decir, a través de acciones irresponsables relacionadas principalmente con la falta de respeto a las normas de tráfico, el alcohol y el exceso de velocidad.

- Teniendo en cuenta nuestros educativos Ingenieros Comerciales, un aspecto interesante y enriquecer el análisis era conocer la industria del transporte desde diferentes ángulos. Dado que la industria del transporte es un sector económico de gran alcance y complejidad, y que este estudio tiene limitaciones de tiempo y recursos, se optó por centrar la investigación principalmente en la industria de los automóviles nuevos y la industria de mercancías y pasajeros en Chile.

- Se encontró que las regiones metropolitanas Bio Bio y Valparaíso son las regiones con mayor índice de accidentes de tráfico a nivel de país y al mismo tiempo son las regiones con mayor proporción de la flota de vehículos en Chile y que tienen la mayor participación en el producto interno bruto, por lo que es posible pensar que existe una correlación positiva entre el desarrollo económico de una región y de la flota, lo que resulta en un mayor número de accidentes de tráfico.

Antecedentes Nacionales

Cahuana, Huamán Aivar y Atao (2013) En su Tesis, calidad del servicio de transporte público urbano de la ruta 104 el dorado en la ciudad del Cusco, en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, el objetivo planteado fue, Analizar la calidad del servicio público de transporte urbano de la ruta 104 el dorado en la ciudad del Cusco. El tipo de investigación fue aplicada o fáctica, explicativa y causal. El instrumento es La Técnica de la Entrevista, llegando a las siguientes conclusiones: Carece de tomar medidas más eficaces para corregir la colocación de paradas antes y / o después del transporte público urbano e interurbano en vista del crecimiento de la ciudad, la capacidad vial y los motivos de los viajes que generan. un exceso de oferta

significativo de vehículos con baja capacidad de transporte durante los períodos de tiempo de pico de casi todas las líneas comprobado, y en hora punta (07:10-8:10 por la mañana y por la tarde, 17:15-6:45 pm ..), mientras que en los tiempos de carga punta (hora punta), vehículos desaparecidos mayor capacidad, una situación que tiende a ser equilibrado (oferta frente a la demanda). También es necesario promover los sistemas de reforma de transformación y gestión de transporte de negocios comienzan imperante, dando como resultado precisa la formalización de empresas de gestión de explicar su sistema de impuestos, los impuestos y la gestión centralizada de la flota.

Torres (2013) en su tesis simulación del sistema de transporte urbano de la ciudad de Tarapoto para planificar escenarios futuros”, en la universidad nacional de San Martín - Facultad de Ingeniería de sistemas e informática, el objetivo de la investigación fue: buscar predecir escenarios en función a valores cuantitativos de la aglomeración urbana de Tarapoto. la metodología de investigación la aplicativa, llegando a los siguientes resultados, que si presentará un mayor malestar social a causa del inadecuado desarrollo del sistema de transporte urbano; pero lo restringimos a la inseguridad causada por los accidentes de tránsito y la insatisfacción por los precios altos de los pasajes.

Mendoza (2014) en su tesis: Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la Empresa de Transporte Público Interprovincial "Emtrafesa S.A.C." Trujillo - 2014.en la Universidad Nacional de Trujillo, el objetivo de la tesis fue, determinar la Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la Empresa de Transporte Público Interprovincial, El diseño de investigación fue descriptiva - transeccional, estadístico; y se aplicó una encuesta a la población de 1500 clientes; con una muestra de 361; como técnica de investigación. En las encuestas aplicadas al personal de la empresa “Emtrafesa Sac – Trujillo se ha llegado a la conclusión que la calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente por la fiabilidad y un buen trato en todas sus áreas.

Garcia (2014) en su tesis: Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la Oficina de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, presentado en la Universidad Nacional de Trujillo, el objetivo del estudio fue, estudiar la gestión administrativa y el nivel de eficacia, El tipo de Investigación fue

Descriptivo, la muestra estuvo conformado por tres grupo de personas, (Oficinista, presidentes de Juntas de Vecinos que representa a los ciudadanos, y los conductores de vehículos de motor en la ciudad). Después de los criterios y métodos de selección se han establecido las capas de la misma muestra. Debido a que colecciono encuestas de datos, entrevistas, se han aplicado análisis de documentos y observaciones, se ha descubierto que la administración gestión afecta directamente la eficacia de la oficina de transporte y seguridad vial del municipio regional de Sánchez Carrión.

1.2. Fundamentación teórica

1.2.1. Variable 1: Gestión Municipal de Transporte Público

Concepto de Gestión Municipal

Una definición más elaborada dada por Terry (1998), define la gestión como un proceso "que consiste en la planificación, organización, accionar y controlar, realizado para determinar y llevar a cabo los objetivos mediante el uso de personas y recursos".(p.425)

En primer lugar, se considera la gestión como un "proceso", es decir una forma sistemática de hacer las cosas.

En segundo lugar, establece cuatro actividades de gestión: planificación, organización, accionamiento y control. La planificación está pensando en una acción de antemano. Organizador es la coordinación de los recursos humanos y materiales de una organización. De actuación es la motivación y la dirección de los subordinados.

Nicholls (2008). Medios de control del intento de asegurar que no haya desviación de la norma o plan. En tercer lugar, se afirma que el gerente usa a las personas y otros recursos. Por ejemplo, un gerente que quiere aumentar las ventas, podría tratar no sólo para aumentar la fuerza de ventas, sino también para aumentar el presupuesto de publicidad. Y en cuarto lugar, se establece que la gestión implica el acto de la consecución de los objetivos de la organización. (p.250)

Oliver, (2000). Define el transporte público es un requisito previo para el desarrollo de la ciudad de Lima derecha. Desarrollar un proyecto para mejorar el transporte, tanto en el nivel administrativo y de gestión de bien público y por lo tanto el servicio se puede acceder de una manera eficiente para los usuarios y tiene un transporte para llevarlos a sus puestos de trabajo por la mañana y por la tarde retorno a sus hogares correctamente y no llegó estresado y corretear con sus hijos. (p.463)

Enfoques teóricos

Lizama (2012), sostienen que los problemas de hoy en día con el transporte público en América Latina han sido estudiados por la Corporación Andina de Fomento y el Banco Mundial. De acuerdo con la Corporación Andina de Fomento, uno de los mayores problemas que enfrentan los países de América Latina radica en la rápida urbanización que ha enfrentado en las últimas décadas. Este proceso de urbanización se ha visto acompañado por un crecimiento sostenido e incontrolado de la población en las principales ciudades de estos países. Por lo tanto, uno de los principales programas de esos países en relación con el desarrollo urbano y la movilidad urbana. (p.122)

Gotlieb, (2004). Es importante para la productividad económica de la ciudad (I) de la movilidad urbana: Dada la Corporación Andina de Fomento (el sistema de transporte público es uno de los elementos clave que definen la siguiente dinámica del desarrollo urbano tales razones (puestos de trabajo y el tiempo entre sus casas sea poco tiempo real productiva de los trabajadores bajo) (II) es mejorar el transporte público (iii)) movilidad urbana ofrece acceso a los servicios básicos de salud críticos y educación al desarrollo económico de la calidad de vida de los ciudadanos de es muy importante (el banco mundial miembro de 2000) y (iv) sistemas de transporte público urbano en América Latina son una oportunidad única para un progreso significativo en la reducción de las emisiones que contribuyen al calentamiento global.(p.865)

Por eso, sin reclamar el transporte público el Banco Mundial puede contribuir a la reducción de la pobreza indirectamente a través de su impacto a la economía y el crecimiento económico en la ciudad (2005). Si la mejora del transporte público, podría llevar hasta sostener ciudades de alto crecimiento, crecimiento económico y reducción

de la pobreza. Del mismo modo, el transporte público contribuye directamente a reducir ATT en la pobreza a través de su impacto pobres requiere Os. Los malos servicios públicos (educación, salud), y los sujetadores de transporte público es el mercado de trabajo. Por lo tanto, más horas de trabajo por día, para que pueda obtener en el tiempo del sujetador del crecimiento, los ingresos, los detalles de los cuales (Gilbert, GR, y Veloutsou, C. 2007 p.25)

El caso de Lima Metropolitana

Iglesias (2004). Se menciona que las perspectivas demográficas y económicas del sistema de transporte urbano en Lima Metropolitana, la situación actual de la economía peruana no ha sido inmune a las principales economías de la región. La economía peruana ha sido una constante migración de la población rural a la ciudad que ha dado lugar a un fuerte aumento en el proceso de población urbana. (P.258)

Estos incrementos se han traducido en un crecimiento constante de la densidad de población en Lima, por lo que es una de las ciudades con los índices más altos de densidad de población en América Latina.

El crecimiento demográfico es un factor importante para la población de Lima Metropolitana el país durante décadas y se espera que el aumento de la densidad de población de la exposición. Detrás de estos cambios en las perspectivas de la población, reducir la mortalidad infantil y la esperanza de vida al nacer se espera.

Las mejoras en estos factores demográficos han llegado de la mano con el desarrollo de drogas en el mundo, el lento desarrollo del sistema de salud pública y la reducción de la pobreza.

El diagnóstico del sistema actual de transporte público

El tema del transporte público en Lima es análogo a las ciudades Magnas en América Latina. La migración de la población rural a la ciudad (Lima), establecida desde 1950, y la influencia del desarrollo económico de la economía peruana producir un crecimiento desordenado de la ciudad. En conjunto, la ausencia de planificación del

uso del suelo y el transporte público por el gobierno local, hay una falta de alineación de la demanda de transporte público urbano que no puede ser llenado, lo que se traduce en un servicio de mala calidad.

Por otra parte, la economía peruana reciente es una clave para la promoción de la composición de la flota, incluso si no es capaz de satisfacer la demanda de transporte público en el factor de metro de Lima. Esta es probablemente la razón por Cintar o con un sistema de transporte urbano moderno en los últimos años se ha hecho un esfuerzo para revertir esta realidad.

Otras manifestaciones de problemas relacionados con el transporte urbano en Lima es la mejora constante en los accidentes de tráfico, el aumento de las temporadas de viaje entre el trabajo y la vivienda y la contaminación del aire creado por el invernadero flota de gas. Todos estos fenómenos se convierten en una disminución significativa en el bienestar de la población de Lima.

Bitner, MJ (2000), el autor revela su posición sobre las implicaciones que lleva la reorganización del transporte público en Lima. Esta vez se refiere a la posición de un sector particular de las empresas de la opinión pública sobre la decisión de la Municipalidad Metropolitana de Lima, no sin conceptualizar el Departamento Legal de la retirada, citando una serie de regulaciones que están relacionadas y también criticar una decisión cuestionable de la Comisión obstáculos burocráticos.(p.72)

Como es bien sabido, la reforma del transporte público en la capital dado que los síntomas de estar en el camino correcto, a pesar de las dificultades que se han presentado en relación con el cambio. Para incluir esta reforma aplicación, la promoción y el desarrollo de los medios de los servicios de tránsito, tales como COSAC I (sala de segregada de autobuses de alta capacidad), comercialmente conocido como sistema de "Metropolitano", cuyo funcionamiento principal se caracteriza por el servicio masiva, la racionalización del tiempo, paraderos bien definido, la integración de servicios, la integración tarifaria, el transporte macro, sobre todo vías exclusivas para evitar el tráfico.

Por lo tanto, teniendo en cuenta que "El Metropolitano" es el primer proyecto de transporte público en la ciudad, por las normas establecidas para reducir o eliminar la superpoblación de las líneas existentes entre la COSAC y las empresas autorizadas a prestar los servicios regulares de transporte público de pasajeros correspondiente. El objetivo de esta acción era precisamente para promover el desarrollo y funcionamiento del "Metropolitano" como un servicio de masas donde la gente puede moverse en el corto, mediano o largas distancias. Los antecedentes de esta medida está destinada a promover la prestación de transporte eficiente, donde se produce un mejor uso de la infraestructura vial, con mejores vehículos, lo que reduce el tiempo de viaje; y hacer inversiones mínimas, ya que es una remisión auto sostenible.

El Sistema Integrado de Transporte de Lima (SIT)

Es un sistema transporte público operado por la Municipalidad Metropolitana de Lima tiene como objetivo reducir el número de rutas actuales de transporte, renovación de vehículos con muchos años o baja capacidad de pasajeros e integrarse al otros sistemas de transporte público como es la Metropolitana.

Corredores

Corredor Azul

La primera ruta en funcionar fue el llamado "Servicio 301" comenzando el 26 de julio de 2014 provocando congestión vehicular en el distrito de Miraflores.

Por necesidad entró en operar, el "Servicio 303", iniciándose el 16 de agosto del mismo año

La tercera ruta, llamado "Servicio 302", comenzando el 29 de septiembre con dirección al distrito de Miraflores.

Por último, la ruta 306 fue el que entro en funcionamiento desde el 13 de diciembre del mismo año con dirección hacia San Isidro.

Corredor Rojo

Las rutas que siguen operando actualmente son el "Servicio 201" que se inició el 30 de enero de 2016 y que su recorrido es desde el Óvalo Huarochirí (en La Molina) hasta la avenida Elmer Faucett (en San Miguel).

La segunda ruta es el "Servicio 209", que comenzó el 25 de abril de 2015, luego de un mes de haber sido suspendido la ruta "Servicio 208".

Corredor Morado (SIT-SJLB): Troncal 412 (semi expreso)

Que opera desde el 28 de julio del 2016, la ruta que sigue es desde el distrito: San Juan de Lurigancho, hasta el cercado de Lima

Dimensiones de Gestión Municipal

Dimensión 1: Planeación

La planificación es la función principal de gestión. Incluye la determinación de un curso de acción para lograr los resultados / objetivos deseados. La planificación es el punto de partida del proceso de gestión y todas las demás funciones de gestión están relacionados con y depende de la función de planificación. La planificación es la clave del éxito, la estabilidad y la prosperidad en los negocios. Actúa como una herramienta para resolver los problemas de una unidad de negocio. La planificación juega un papel fundamental en la gestión empresarial Ayuda a visualizar los problemas futuros y mantiene la gestión de listas de posibles soluciones. (Chiavenato, Idalberto. 2011 p.164)

Dimensión 2: Organización

La Organización está al lado de la planificación. Significa traer los recursos (hombres, materiales, máquinas, etc.) juntos y utilizarlos de manera adecuada para lograr los objetivos. Organización es un proceso, así como que es una estructura. Organización significa que pueden organizar formas y medios para la ejecución de un plan de

negocios. Proporciona estructura administrativa adecuada y facilita la ejecución del plan propuesto. Organización involucra diferentes aspectos como la departamentalización, lapso de delegación de la autoridad de control, establecimiento de relaciones y la provisión de mecanismos para la coordinación de las diversas actividades de negocio superior a subordinado. (Chiavenato, Idalberto. 2011 p.165)

Dimensión 3: Ejecución

Implica el reclutamiento, selección, evaluación, remuneración y desarrollo de personal directivo. La necesidad de personal surge en el período inicial y también de vez en cuando para el reemplazo y también junto con la expansión y la diversificación de las actividades empresariales. Cada unidad de negocio necesita personal eficiente, estable y de cooperación para la gestión de las actividades de negocio. La mano de obra es el activo más importante de una unidad de negocio. En muchas organizaciones, las actividades de planificación y desarrollo de recursos humanos se confían al jefe de personal o el administrador de los recursos humanos. 'Hombre adecuado para el trabajo correcto' es el principio básico de la dotación de personal. . (Chiavenato, 2011 p.166)

Dimensión 4: Control

El control es una función importante de la gestión. Es necesario en el caso de individuos y departamentos fin de evitar acciones y actividades incorrectas. Controlar implica tres grandes aspectos: (a) establecer normas de rendimiento, (b) la medición del trabajo en curso e interpretar los resultados obtenidos, y (c) tomando acciones correctivas, si es necesario. Los planes de negocios no dan resultados positivos de forma automática. Los directivos tienen que ejercer un control efectivo con el fin de lograr el éxito de un plan de negocios. Se encuentra estrechamente vinculada con otras funciones de gestión. Se trata justamente como el alma del proceso de gestión. Es cierto que sin planificación no habrá nada para controlar Es igualmente cierto que sin el control de la planificación será sólo un ejercicio académico Control es una actividad continua de carácter supervisión. . (Chiavenato, 2011 p.167)

1.2.2. Variable 2 : Satisfacción del Usuario

Concepto de Satisfacción del Usuario del transporte urbano

Proveedores de servicios y los estudiosos han reconocido desde hace tiempo la importancia de la atención al cliente la satisfacción de contribuir a la cuota de mercado y la rentabilidad de la inversión para las empresas. Varios definiciones y modelos de satisfacción de los clientes han sido propuestos por diversos estudiosos.

El centro de la gran parte de la investigación se centra en la teoría de la "confirmación de expectativas", que explica que "el cliente está satisfecho cuando él o ella siente que el rendimiento del producto es igual o más de lo que se esperaba (confirmación). Pero si el rendimiento percibido está a la altura de su expectativa (refutación), entonces el cliente no está satisfecho "(Oliver, 1980, p.13).

Las expectativas se definen como "las creencias acerca de la prestación de servicios que sirven como estándares o referencia puntos contra los cuales se juzga el desempeño" (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2006, p.81).

Por otra parte, las expectativas de los clientes provienen de las experiencias de consumo que forman personales puntos de referencia para él para evaluar la satisfacción del cliente (Gilbert & Veloutsou, 2006).

Por lo tanto, la satisfacción el cliente puede ser altamente personalizado y por lo tanto difícil de medir. Oliver construyó más tarde en su anterior definición y re-define la satisfacción del cliente como "la respuesta al cumplimiento del cliente. Es un juicio que una característica del producto o servicio, o el producto o el servicio mismo, proporciona un nivel placentero de cumplimiento relacionado con el consumo" (Oliver, 1997 p.13).

Por lo tanto, una evaluación de si el producto o servicio satisface sus

necesidades y expectativas se tratará. El sentimiento de satisfacción no está al nivel "confort", que, según ivo de un cliente que tenía una mala experiencia se elimina por la recuperación del servicio. Sin embargo, la "confirmación de expectativas" modelo no tiene en consideraciones las complejidades de la satisfacción del cliente. Por ejemplo, un comprador de un teléfono celular puede ser influenciado por diversos componentes del producto - la experiencia de usar el teléfono celular, la forma en que fue tratado por el vendedor o el servicio post-venta. Por lo tanto, podría estar satisfecho con un aspecto y sin embargo insatisfecho con otro aspecto del producto, que resulta en conflicto sentimientos con respecto al producto en general.

Además, los diversos componentes del producto afectan la satisfacción del cliente de diferentes maneras. Por ejemplo, "(1) un cierto aumento de satisfacción cuando está presente, pero no aumentan la insatisfacción cuando ausente, (2) un cierto aumento insatisfacción cuando están ausentes, pero no aumentar la satisfacción cuando está presente, (3) un poco de satisfacción impacto y insatisfacción, y negativas las evaluaciones en la medida en que está presente o ausente, (4) y algunos tienen sin impacto en la satisfacción o insatisfacción" Ekinci. (2004).

Cadotte (2008) se refiere a los antecedentes anteriores a la satisfacción como "satisfactores, insatisfacción, críticas y neutrales ", respectivamente. Según Vargo et al. 2007, tienen que ver con los satisfactores las necesidades intrínsecas del cliente, mientras que insatisfactores satisfacer las necesidades extrínsecas del cliente o sus requisitos funcionales. Esto sugiere que deben tomarse las necesidades básicas del cliente se preocupan en primer lugar, y las necesidades intrínsecas ser proporcionados posteriormente, para él o ella a la experiencia del cliente satisfacción (p.157)

Si bien esta corriente de investigación sobre la satisfacción del cliente arrojó luz sobre la multi- la naturaleza dimensional de antecedentes, no está claro cómo este modelo de satisfactores, insatisfacción, críticas y neutros pueden ser integrados en los modelos de la satisfacción del cliente. Otro modelo de la satisfacción del cliente lo define como "una evaluación completa de compra acumulada y experiencia de consumo, lo que refleja una comparación entre sacrificio experiencia y las recompensas percibidas "(Iglesias MP, 2004, p.375).

El sacrificio aquí incluye los costos monetarios de la compra del servicio, así como los costos intangibles tales como la tiempo y energía que se gasta para hacer las reservas y arreglos de visitar el restaurante. Así, la prima que el cliente tiene que pagar en un restaurante de alta cocina es cambiada en contra de las recompensas percibida obtiene. Por lo tanto, el nivel de satisfacción es mayor si la recompensa es mayor en comparación con el sacrificio.

Distinción entre el servicio de calidad y satisfacción del cliente

Hay mucha confusión con respecto a los conceptos de la satisfacción del cliente y el servicio calidad. La literatura sobre los servicios se ha hecho una distinción entre la calidad de servicio y atención al cliente satisfacción (Bitner y Hubbert, 2004 p.68).

Esta distinción es fundamental para los proveedores de servicios para hacer de modo que puedan centrarse en si en la mejora de su rendimiento para satisfacer a los clientes o para ofrecer mayores niveles de calidad de servicio.

La posición de los estudiosos que se caracteriza por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) es que la calidad del servicio implica una actitud y es una evaluación sobre varias servicio se encuentre en más de hora. También se piensa que es una evaluación general sobre una categoría de servicio o una organización (Parasuraman et al., 1988).

En apoyo de esto, los encuestados de Parasuraman et al. (1988) estudio 's demostró satisfacción con encuentros de servicio específicos, pero no estaban contentos con el servicio la calidad de la firma

Por otra parte, el pensamiento actual sobre la satisfacción del cliente se resume en la siguiente definición de satisfacción por Oliver 1981 como "un estado psicológico que resulta cuando él la emoción que rodea las expectativas desconfirmada se acopla con sentimientos previo del consumidor acerca de la experiencia de consumo "(p. 27).

Por otra parte, las definiciones de otros estudiosos (Howard Y Sheth 1969; Hunt, 1979) apoyar el pensamiento que se refiere a un encuentro de servicio específico.

Oliver (1981) diferenci6 aún más la satisfacción del cliente de la calidad del servicio en su definición de actitud como "orientación afectiva relativamente perdurable del consumidor por un producto, tienda, o proceso, mientras que la satisfacción es la reacción emocional después de una experiencia disconfirmación que actúa sobre el nivel de actitud de base y es el consumo específico "(Oliver, 1981, p. 42).

Así, la calidad del servicio es más estable y está "orientado situacional" (Oliver, 1981, p. 42). Los dos construcciones están relacionadas de que los encuentros de servicio de la satisfacción del cliente durante el tiempo en consecuencia percepciones de calidad de servicio (Oliver, 1981 Parasuraman et al, 1988)

También hay un gran debate sobre si la satisfacción del cliente es el antecedente de la calidad del servicio o el resultado de la calidad del servicio. Inicialmente, los expertos toman la posición de que la satisfacción es un antecedente de la calidad del servicio ya que para llegar a un (calidad del servicio) actitud general implica una acumulación de encuentros satisfactorios (Bitner, 1990; Bolton y Drew, 1991).

Sin embargo, otros eruditos defienden la tesis contraria de que la calidad del servicio es el antecedente de la satisfacción del cliente (Cronin y Taylor, 1992; Ekinci, 2004; Rust & Oliver, 1994; Swan & Bowers, 1998). Empírico investigación por Cronin y Taylor (1992) mostraron que la calidad de servicio tiene un efecto significativo en la satisfacción del cliente.

Del mismo modo, estudios recientes realizados por González y Brea (2005) y Ekinci (2004) el uso de modelos estructurales recursivos aportó una base empírica de que los resultados de calidad de servicio en la satisfacción del cliente. Según Zeithaml et al. (2006), la satisfacción del cliente es más amplia concepto de calidad de servicio que "se centra específicamente en las dimensiones de servicio" (p. 106).

La calidad del servicio es sólo un componente del concepto de satisfacción del cliente. También está influenciada por la percepción de la calidad del producto y el precio, factores personales (como la emocional de los clientes estado del cliente) y los factores situacionales incontrolables (condiciones meteorológicas)

Medición de la Satisfacción del Cliente y Calidad de Servicio

Dada la naturaleza compleja nebulosa y de la satisfacción del cliente, su medición no es una ciencia exacta y la investigación en esta área parece más bien exploratoria (Gilbert & Veloutsou, 2007). No existe un método comúnmente aceptado para medir el concepto y varias teorías de la medición de la satisfacción del cliente han sido propuestas por los estudiosos. Entre los más conocidos son el enfoque de confirmación-des-confirmación, el enfoque de ejecución de sólo y el general enfoque de satisfacción.

En general, se ha acordado que la satisfacción del cliente es una evaluación realizada por un usuario de un producto o servicio post consumo (Bonifaz, J 2013 p.187) .

Además, debe ser medido como cerca de la día de la transacción de servicio para una mayor precisión. Multi-elemento escalas en lugar de artículos individuales se utilizan debido a la construcción de la satisfacción del cliente es complejo de medir.

El enfoque de confirmación-disconfirmación compara las expectativas de un usuario de una producto o servicio con lo que experimentó (Bonifaz, J 2013 p.187).

El cliente Índice de satisfacción (CSI) se utiliza comúnmente para controlar la salud financiera de las empresas y industrias (Anderson & Fornell, 2000). Se utiliza modelos predictivos basados en cliente expectativas, percepciones postconsumo de calidad y valor. En general, las evaluaciones son realizan a través del teléfono, y el producto o servicio se evaluó la calidad del servicio, la fiabilidad y si cumple con las necesidades del cliente.

El enfoque de ejecución de sólo mide la satisfacción transaccional específica (Nicholls, 2008).

Un método informó ampliamente en la investigación de la actuación de sólo

enfoque es la encuesta de satisfacción del cliente.

Este instrumento evalúa la satisfacción después de un servicio encontrarse con el uso de medidas de calidad de servicio y satisfacción del cliente. En particular, la encuesta medidas de satisfacción respecto al servicio personal y la configuración de servicios empíricamente.

Cada una de estas medidas de satisfacción se puso a prueba en una amplia gama de industrias en Estados Unidos y se mantiene para ser confiable. En esencia, el método mide la respuesta del cliente a cómo el servicio fue entregado y el ajuste de la prestación de servicios (Cronin y Taylor, 2002).

El marco SERVQUAL desarrollado por Parasuraman et al. en 1988 es un método de evaluar la calidad del servicio para las industrias de servicios y se produjo a partir de la investigación que sugiere que la satisfacción del cliente se basa en varios factores, en lugar de un factor.

Parasuraman et al. (2005) llegó con cinco dimensiones transversales a diversas industrias. Las cinco dimensiones identificadas para medir la calidad del servicio son elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Usando una escala de cinco dimensión compuesta de 21 atributos de servicio, el SERVQUAL encuesta mide las diferencias entre las percepciones y expectativas de los clientes. SERVQUAL fue conceptualizado por primera vez por Parasuraman et al. para evaluar el servicio calidad de los cuatro tipos de empresas- un banco, una compañía de tarjetas de crédito, una reparación y mantenimiento firme, y un vehículo de servicio telefónico.

Sin embargo, las empresas anteriormente mencionadas proporcionan servicios en lugar de productos, mientras que la producción y el consumo se entrelazan en la industria de restaurantes y hay un elemento intangible en la oferta. Sin embargo, la encuesta SERVQUAL se utiliza en todo el mundo de diversas culturas e industrias y es ampliamente considerado como un método fiable para medir calidad del servicio, que a su vez conduce a una medición de la satisfacción del cliente.

Satisfacción global

Ostrom, (2005). hacen una distinción entre de transacciones específicas satisfacción y la satisfacción general.

El primero se define como "el consumidor des / satisfacción con un encuentro de servicio discreto "mientras que el segundo satisfacción se define como" la dis globales de consumo / satisfacción con la organización basada en todos los encuentros y experiencias con esa organización en particular " (Ostrom, A.2005 p.207).

Así, la satisfacción de transacciones específicas se refiere a un evento de servicio específico con la organización mientras que la satisfacción global es el resultado de todos los encuentros de servicio con la organización (Garbarino y Johnson, 2009).

Satisfacción general se parece más a una evaluación general del pasado encuentros en lugar de una evaluación instantánea de un encuentro de servicio individual. Ya que es acumulado con el tiempo, la satisfacción del cliente en general se lleva a cabo como una medida más fiable de la satisfacción del cliente.

También es menos sensible a cuestionar los efectos de orden u otra transacción reacciones específicas por parte del cliente (Gustafsson, I. 2004, p.54).

Satisfacción general se puede basar en algunos encuentros de servicio o muchos encuentros de servicio. Por otra parte, se actualiza después de cada encuentro de transacciones específicas que el consumidor tiene con la organización.

En general, es posible que no una correlación entre la satisfacción de transacciones específicas y satisfacción global como la calidad del servicio varían de un encuentro a otro; fluctuaciones que causan en los niveles de satisfacción de transacciones específicas (Jones y Suh, 2000).

De este modo, un pasajero en un Singapur El estado del vuelo puede tener una baja satisfacción de transacciones específicas debido a la azafata en el vuelo no estaba atento. Sin embargo, su satisfacción general todavía puede ser alta porque todos sus encuentros previos con la línea aérea han sido agradables.

Los consumidores también consideran que los dos tipos de satisfacción de manera diferente. Cuando se le preguntó si está satisfecho con un encuentro de servicio específico, tienden a relacionar las acciones y comportamientos específicos de un empleado. Por el contrario, las preguntas sobre el grado de satisfacción sobre una base global tienden a atraer comentarios sobre su impresión general de la empresa y las generalizaciones acerca de sus experiencias de la empresa (Jones & Suh, 2000).

Por ejemplo, los clientes pueden expresar sus opiniones con respecto a la fiabilidad de la empresa o la fiabilidad de su personal. Satisfacción general es casi visto como una actitud hacia el producto o servicio (Parasuraman et al., 2004).

La investigación anterior se centró en la medición de la satisfacción ya sea en el transac- nivel específico o la satisfacción general (Cronin, JJ, y Taylor, SA (2002). Pero no ambos al mismo tiempo. Tampoco está claro si los dos tipos de satisfacción se pueden distinguir una de la otra si se utiliza la misma escala.

Por otra parte, poco se han realizado investigaciones para establecer si la satisfacción de transacciones específicas o en general satisfacción dará lugar a las intenciones de recompra de los consumidores.

Sin embargo, la investigación de Ekinci. Y. (2004). Que la satisfacción de transacciones específicas y la satisfacción general son relacionadas como el último encuentro de servicio o la satisfacción de transacciones específicas del consumidor, tiene una fuerte influencia en la satisfacción general. (p.215)

Dimensiones de satisfacción del Usuario

Dimensión 1: Tangibilidad

Esta dimensión, que se define como la apariencia física de instalaciones, equipo, personal y materiales escritos. Es, literalmente, cualquier cosa que puede ser tocado, e incluye tanto los bienes inmuebles y bienes personales (o bienes muebles), y se sitúa a diferencia de los bienes inmateriales (Zeithamal et al., 2006).

Se traduce en los interiores del restaurante, la aparición y la condición de los cubiertos, vajilla, y uniforme del personal, la apariencia y el diseño de el menú, señalización restaurante y anuncios (Zeithamal et al., 2006).

Tangibles son utilizados por firmas para transmitir la calidad de la imagen y la señal (Zeithaml et al., 2006).

Dimensión 2: Fiabilidad

La fiabilidad se define como "la capacidad de realizar el servicio prometido fiable y precisa "o" cumplir sus promesas "(Zeithaml et al., 2006, p. 117)

Esta dimensión es fundamental ya que todos los clientes quieren tratar con empresas que mantienen sus promesas y esto es en general, de manera implícita comunicada a los clientes de la firma. (Gustafsson, 2004 p.244).

Para la industria de alimentos y bebidas, la fiabilidad puede ser interpretarse en el sentido de alimentos frescos entregados a la temperatura correcta y precisa la primera vez (Andaleeb y Conway, 2006)

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

La capacidad de respuesta "es la voluntad de ayudar a los clientes y ofrecer servicio rápido "(Zeithaml et al., 2006, p. 117).

Esta dimensión se refiere a tratar con peticiones, cuestiones y quejas de los clientes con prontitud y con atención. Una firma es conocida por ser sensible cuando se comunica a sus clientes el tiempo que se tardaría en obtener respuestas o han ocupado de sus problemas. Para tener éxito, las empresas tienen que mirar a la capacidad de respuesta del punto de vista del cliente en lugar de la perspectiva de la empresa (Zeithaml et al., 2006)

Dimensión 4: Garantía

Aseguramiento se define como "el conocimiento y la cortesía y la de los empleados la capacidad del proveedor de servicios para inspirar confianza y seguridad "(Zeithaml et al., 2006, p. 119).

De acuerdo con Andaleeb y Conway (2006), la garantía puede no ser tan importante en relación con otras industrias en las que el riesgo es más alto y el resultado de utilizar el servicio es incierto (p.154).

Así, para el médico y de industria de la salud, la garantía es una dimensión importante que los clientes miran en la evaluación de un hospital o un cirujano para una operación. La garantía y la confianza pueden ser representados en el personal que enlaza el cliente con la organización (Zeithaml et al., 2006).

Dimensión 5: Empatía

La empatía se define como la "atención cuidar, individualizado la firma ofrece su cliente (Zeithaml et al., 2006, p. 120). El cliente es tratado como si él es único y especial.

Hay varias maneras de que la empatía se puede proporcionar: saber el nombre del cliente, su sus preferencias y necesidades. Muchas pequeñas empresas utilizan esta capacidad de proporcionar servicios personalizados como una ventaja competitiva sobre las empresas más grandes (Zeithaml et al., 2006).

Esta dimensión es también más adecuada en las industrias donde la construcción de relaciones con clientes, permite a la empresa de la supervivencia en lugar de "comercialización de transacción" (Andaleeb y Conway, 2006).

Así, en el contexto de restaurantes de servicio rápido, la empatía puede no ser tan aplicable cuando los clientes buscan servicio rápido y las colas en los mostradores son largos. Sin embargo, en un restaurante de alta cocina, la empatía puede ser importante para garantizar la lealtad del cliente como el servidor sabe cómo el cliente le gusta su comida preparada.

Por otro lado, algunos clientes pueden simplemente quiere estar solo para disfrutar del servicio y no puede querer a alguien que les da demasiada atención.

La empatía en el contexto de la buena mesa se puede demostrar a través de mostrar preocupación en tiempos de falla en el servicio y la disponibilidad para la recuperación del servicio o salir del camino para encontrarse con un cliente especial de requisitos

1.3. Justificación

Justificación teórica

La tesis aporta argumentos científicos, provoca orientada puntos de vista científicos y soluciones con el fin de mejorar el régimen laboral de nuestro país. Añadir, en el desarrollo de algunos de los contenidos teóricos del régimen de trabajo, régimen de contrataciones públicas y teorías del control gubernamental, el cual es el soporte de la investigación lo que será de utilidad como antecedente a futuras investigaciones, relacionadas con el tema, coadyuvando en el mantenimiento del personal es la actividad que consiste en cuidar y velar por el bien de las personas que necesitan del servicio de transporte urbano.

Justificación práctica.

La presente investigación se enfocó en dar a conocer lo referente a los contratos administrativos de servicios y el control gubernamental incluyendo las diferentes dimensiones, ya que en los últimos tiempos ha resultado de gran importancia e interés el tema de la forma en que se viene manejando las contrataciones del personal laboran en el sector publico la administración de personal y su mantenimiento ante situaciones diversas. Los resultados de la tesis tiene importancia practica porque se puede utilizar como base para la reestructuración del régimen laboral público, además a partir de estos resultados se puede seguir desarrollando más investigaciones sobre el tema, ya que dentro del desarrollo de esta tesis se encuentran puntos como es: la introducción, conceptos teóricos, metodología, resultados y conclusiones, existe una lista de referencias bibliográficas, y la sección de apéndice o anexos

Justificación metodológica

La presente tesis se desarrolló con el método deductivo (relación entre dos variables de estudio), en su procedimiento se procesaron datos cuantitativos los cuales fueron recopilados a través de instrumento validado por expertos comprobando su validez y confiabilidad, permitiendo así la obtención de resultados exactos. Los instrumentos utilizados para la siguiente investigación fueron dos cuestionarios, los mismos que fueron aplicados a los trabajadores

1.4. Problema

El Perú es un país de ciudades que se encuentran en distintas fases de crecimiento y que enfrentan diferentes retos acordes a su geografía y a sus actividades económicas principales. Sin embargo, un problema común a todas las ciudades peruanas es la falta de un adecuado sistema de transporte que facilite los desplazamientos de personas y bienes. Las políticas públicas, reflejadas en la gestión del transporte y obras, junto a las demandas ciudadanas, en particular de los conductores de vehículos, han estado orientadas a favorecer al auto privado y no a plantear soluciones que se centren en la movilidad sostenible como eje de desarrollo para ofrecer distintas formas de movilizarse que prioricen, sobre todo, al transporte público.

Estas acciones equivocadas han generado el desarrollo de ciudades con

transportes de mala calidad, con una accidentalidad altísima, contaminación constante, incomodidad, falta de integración física y/o tarifaria entre diferentes operadores de transporte, infraestructura mal diseñada, equipamiento inadecuado y una pésima gestión de los flujos viales y peatonales. Esta situación se agrava en la ciudad de Lima, donde la concentración poblacional, de actividades económicas y, sobre todo, la expansión urbana es mucho mayor al resto de ciudades del país. Por ende, la cantidad de viajes realizados al día es muy superior y los patrones de desplazamiento son más complejos, más aún porque el área metropolitana de la capital comprende dos jurisdicciones, la Provincia Constitucional del Callao y la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML). Decenas de usuarios el llamado Corredor Azul (Tacna, Garcilaso, Arequipa) siguen expresando su molestia por las falencias del mismo.

La primera queja es referente al intervalo de tiempo que demora cada bus en llegar. No son cinco ni siete minutos sino diez o incluso más. Otro problema es, agrega la agencia Andina, que los choferes vienen permitiendo el ingreso de vendedores de golosinas al vehículo. La reforma del transporte supuestamente anulaba esto. Los orientadores de la Municipalidad de Lima parecen no ser suficientes en determinadas zonas del corredor. Por último, también hay problemas generados por algunos usuarios con malas costumbres. Por ejemplo, algunos suben por la puerta incorrecta del bus. Otros gritan el clásico "baja en la esquina" a pesar de que ahora existen paraderos establecidos por la comuna. Al estar en periodo de prueba, el corredor azul tiene solo 45 buses a disposición de los miles de limeños que transitan el eje en mención. Se trata de unidades que no son nuevas pero que tampoco exceden los seis años de antigüedad.

De lo planteado cabe preguntarse, ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión municipal de transporte urbano y la satisfacción del usuario?

Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016?

Problemas Específicos.

Problema Especifico 1

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la tangibilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016?

Problema Especifico 2

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la fiabilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016?

Problema Especifico 3

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la capacidad de respuesta del usuario en Lima Cercado en el año 2016?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la garantía del usuario en Lima Cercado en el año 2016?

Problema Especifico 5

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la empatía del usuario en Lima Cercado en el año 2016?

1.5. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Hipótesis Específica

Hipótesis Específica 1

Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la tangibilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Hipótesis Específica 2

Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la fiabilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Hipótesis Específica 3

Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la capacidad de respuesta del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Hipótesis Específica 4

Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la garantía del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Hipótesis Específica 5

Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la empatía del usuario en Lima Cercado en el año 2016

1.6. Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Objetivos Específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la tangibilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la fiabilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la capacidad de respuesta del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la garantía del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la empatía del usuario en Lima Cercado en el año 2016

CAPITULO II

MARCO METODOLOGICO

2.1. Variables

2.1.1. Identificación de variables

Bisquerra (2009) respecto a la variable muestra: “Una variable es una particularidad que cambia de acuerdo a los sujetos, una dimensión que asume diversos valores. Una variable es caracterizado porque se puede medir u observar” (p.99).

Variable 1. Gestión municipal de transporte Urbano.

Variable 2. Satisfacción del Usuario.

2.1.2. Definición Conceptual

Carrasco (2005) muestra: “Reside en indicar, referir y precisar un concepto la variable recurriendo a otros términos. La cual facilita al investigador contar con una idea completa de la variable que personifica a los hechos que se estudia” (p.120).

Variable 1: Gestión municipal de transporte Urbano.

El pensante (julio 30, 2016) menciona que:

“Una definición más elaborada dada por R. Terry, define la gestión municipal de transporte urbano como un proceso que consiste en la planificación, organización, accionar y controlar, realizado para determinar y llevar a cabo los objetivos mediante el uso de personas y recursos”. (p. 54).

Variable 2: Satisfacción del Usuario.

El concepto de satisfacción del usuario es la conformidad que experimenta el individuo al recibir un bien o servicio. La lógica dicta que a mayor satisfacción, mayor será la posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o solicitar el servicio, tomando en cuenta la tangibilidad, fiabilidad, Capacidad de respuesta, garantía, empatía.

También se puede definir la satisfacción del usuario como el nivel del estado de ánimo de un individuo es el resultado de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio a sus expectativas.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables Gestión municipal de transporte Urbano y satisfacción del cliente

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	Índice			Rangos
			Dimensiones	indicadores	ITEMS.	
VARIABLE: 1 Gestión municipal de transporte	Una definición más elaborada dada por George R. Terry, define la gestión municipal de transporte urbano como un proceso "que consiste en la planificación, organización, accionar y controlar, realizado para determinar y llevar a cabo los objetivos mediante el uso de personas y recursos.	Gestión municipal de trasporte urbano consta de 4 dimensiones los cuales son: Planificación, Organización, Ejecución, control los cuales tienen 14 indicadores y 37 ítems	Planificación	Metas	1,2,3	Alto bajo medio
				Objetivos	4,5,6	
				Estrategias	7,8	
				planes	9,10,11,12	
				Estructura	13,14,15	
			Organización		16,17	
				Administración de recursos humanos	18.19.	
					20.21	
			Ejecución	Motivación	22,23	
				Liderazgo	24,25	
				comunicación	26,27	
				Comportamiento individual y de grupo	28,29	
			control	Normas	30,31	
				Medidas	32,33	
				Comparaciones	34,35	
				acción	36,37	
Variable 2: Satisfacción del Usuario.						
			Dimensiones	Indicadores	Items	
			Tangibilidad	Estado	1	
				Limpieza	2,3	

Satisfacción del usuario	VARIABLE: 2	El concepto de satisfacción del usuario es la conformidad que experimenta el individuo al recibir un bien o servicio. La lógica dicta que a mayor satisfacción, mayor será la posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o solicitar el servicio, tomando en cuenta la tangibilidad, fiabilidad, Capacidad de respuesta, garantía, empatía.	Consta de 5 dimensiones las cuales son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía así mismo tiene 18 indicadores y 25 items		comodidad	4	Alto Medio bajo
					Paraderos	5	
					Ruta	6	
					Estado de las unidades	7,8	
					Orientación al usuario	9,10	
					tarifa	11	
					Disponibilidad	12	
					Rapidez	13	
					Cooperación	14	
					atención	15	
					Normas	16,17	
					respeto	18,19,20	
					Servicio al usuario	21,22	
					horarios	23	
					comodidad	25	
					Interés a la comunidad	25	

2.3. Metodología

Sabino (2000) La metodología es el análisis sistemático, teórico de los métodos aplicados a un campo de estudio. Comprende el análisis teórico del cuerpo de métodos y principios asociados a una rama del conocimiento. Por lo general, abarca conceptos como paradigma, modelo teórico, fases y técnicas cuantitativas o cualitativas.

Una metodología no se propone proporcionar soluciones - por lo tanto, no es lo mismo que un método. En su lugar, una metodología ofrece la base teórica para comprender el método, un conjunto de métodos, o mejores prácticas se puede aplicar a casos específicos, por ejemplo, para calcular un resultado específico. (p. 35).

2.4. Tipo de estudio

En la investigación científica, un método descriptivo correlacional, se refiere a un tipo de estudio en el que se recoge información sin hacer ningún cambio en el objeto de estudio. Esto significa que el experimentador no puede interactuar directamente con el entorno en el que se está estudiando en una manera que pueda causar Cualquier cambio relacionado con el experimento. Estos tipos de estudios también se conocen a veces como estudios observacionales. (Sabino 2000, 37)

En esta investigación justamente se utilizara el tipo de estudio descriptivo correlacional

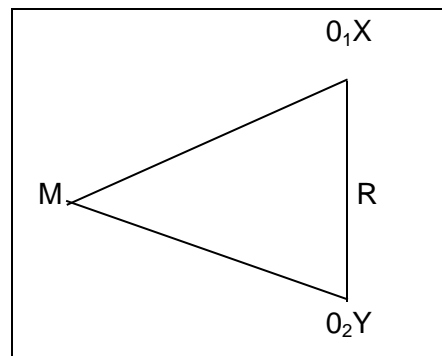
2.5. Diseño

El diseño que se tomó es el no experimental, Los diseños de investigación no experimental se realizan en entornos naturales, no implica manipulación de la situación, evento, circunstancias o personas. Encuesta, estudio del caso, estudios correlacionales estudios comparativos y estudios descriptivos son algunos de los ejemplos de diseño de investigación no experimental. Los estudios longitudinales son también investigaciones no experimentales y el propósito de estos estudios es estudiar una situación, personas o fenómenos durante un período de tiempo para observar el cambio. (Carrasco, 2000, p.121).

Se puede establecer una correlación utilizando un diseño de investigación no experimental, pero no se puede establecer la causalidad. Para establecer la causalidad, el investigador debe ser capaz de decir que el resultado es el resultado de la variable observada y no otra cosa. No tienen un grupo de control y el diseño de la investigación es altamente flexible. Debido a la ausencia del grupo de control, el investigador no puede asegurar que los resultados finales son el efecto directo de la variable que se ha estudiado. (Sabino 2000, p.198)

El estudio de investigación no experimental estudia el fenómeno, las personas o la situación en un entorno natural sin manipularlo, por lo tanto, los hallazgos pueden aplicarse a una amplia audiencia.

El esquema del diseño no experimental, transversal, correlacional que se utilizará es el siguiente



Esquema del diseño de investigación correlacional.

Dónde:

M : Muestra

X : Gestión municipal de transporte Urbano

Y : satisfacción del usuario

01 : Observación de la gestión municipal de transporte Urbano

02 : Observación de la satisfacción del usuario

R : Relación entre las variables

2.6. Población, muestra y muestreo

Población:

La población está constituida por trabajadores de la municipalidad metropolitana de Lima del área de Transporte Urbano, que son en total de 742 personas incluido los de CAS.

Muestra

Para calcular la muestra se usó el método de muestreo aleatorio simple, con un margen de error del 5% y con el nivel de confianza del 95%

Las muestras están conformadas por 254 personas, según el resultado del muestreo

Muestreo

El tamaño de muestra de estudiantes se calculó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p(1 - p)N}{e^2(N - 1) + Z^2 p(1 - p)}$$

Dónde:

- I. $Z=1.95$ (para el nivel de confianza del 80%)
- II. $e=0.05$ (error de estimación)
- III. $N=742$ (tamaño de población)
- IV. $P=0.50$

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.95)^2 0.50(1 - 0.50) 742}{0.05^2(742 - 1) + (1.95)^2 0.50(1 - 0.50)} = 254$$

La muestra está conformada por 254 trabajadores

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnica de recolección de datos

En este estudio se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento nombrado cuestionario para el acumulo de la encuesta.

2.7.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento de investigación fue elaborado y adecuado para cada variable de acuerdo as las investigaciones que existen de los temas. Para cada uno de las variables: gestión municipal de trasporte urbano y satisfacción del usuario, adecuando a la Likert en la que observamos en el cuadro siguiente:

Tabla 2

Instrumento

Nunca	1
Rara veces	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Fuente: elaboración propia.

Validez

Para la validación del cuestionario se efectuó mediante el juicio de expertos

Los expertos que validaron el instrumento son::

Tabla 3

Opinión de los jueces.

Nº	Experto	Calificación	Porcentaje
Experto 1	Dra. Milagros Leonor Rodríguez Rojas	Aplicable	95%
Experto 2	Dr. Jose Manuel Muñoz Salazar	Aplicable	85%

Los valores encontrados en función a la orientación e instrucciones para la validación por criterio de jueces están percibidos en el siguiente cuadro:

Confiabilidad

Tabla 4

Niveles de confiabilidad.

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Confiabilidad del Instrumento: Gestión Municipal de transporte Urbano

Para comprobar la confiabilidad del cuestionario o instrumento se le aplicó una prueba piloto a 30 usuarios del transporte del sistema SIT y el Metropolitano en el cercado de Lima. La forma para determinar la confiabilidad (consistencia interna) es el Alfa de Cronbach obteniéndose una alta confiabilidad de 0,911

Tabla 5

Estadísticos de fiabilidad para la variable Gestión Municipal de transporte urbano

Alfa de Cronbach	N de elementos
.911	30

Confiabilidad del instrumento: Satisfacción del Usuario

Para la confiabilidad del cuestionario se designó una prueba piloto a 30 usuarios del transporte del sistema SIT y el Metropolitano en el cercado de Lima es el Alfa de Cronbach obtenida es alta confiabilidad de 0,895

Tabla 6

Estadísticos de fiabilidad para el variable Satisfacción del usuario organizacional docente.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.895	30

2.8. Métodos de análisis de datos

El análisis y tabulación de datos se efectuó a través de los Software SPSS v.23 y Excel para Windows 8.

Análisis Descriptivo: Permite demostrar la variación de la muestra en estudio, procediéndose a:

Se Selecciona, se Codifica y se tabula los datos.

Se Organiza los datos en una base

Se Elabora las tablas y figuras de acuerdo al formato APA,

Análisis estadístico: mediante el cual se buscó confirmar la significatividad de los resultados. Por ser variables cualitativas los números que se emplean solo representan los códigos de caracterización, no fue necesario efectuara la prueba de normalidad, por considerar que las variables no son normales, correspondiendo hacer la contratación de la hipótesis con el rho de sperman correspondiendo al análisis estadístico no paramétrico.

En la siguiente tabla se puntualizan el tipo de estadísticos y las fórmulas correspondientes a utilizar

Tabla 7.*Recursos estadísticos*

Análisis estadístico	Recurso estadístico
Prueba no paramétrica, que calcula la correlación entre variables.	Coeficiente de rho de Spearman $Rho = \frac{[1 - 6 \sum (d_i)^2]}{[n(n^2 - 1)]}$

Los resultados hallados luego de haber procesado estadísticamente los datos han sido representados mediante figuras para la facilitación de su interpretación, los cuales son ejecutadas con el programa spss y Excel 2015.

2.9. Aspectos éticas

Esta investigación se basa en la exactitud de los datos recogidos por las diversas preguntas de antecedentes académicos teóricos. Los resultados reflejan la realidad del área de transporte urbano del municipio metropolitana de Lima, los cuales son importantes para la mejora del servicio que se brinda.

Se ha cumplido con los parámetros dados para el diseño de la investigación de tipo cuantitativa de la Universidad César Vallejo, lo que sugiere mediante de su formato de la forma de avanzar en la investigación. Además, se ha cumplido en respetar la autoría de la información bibliográfica, por lo tanto, los autores se refieren a sus respectivos datos de la publicación y la ética parte que ello conlleva.

Las interpretaciones de las citas es el autor de la tesis, en relación con el concepto de autoría y los juicios que existen en para denominar un "autor" persona de un artículo científico. Además de especificar la autoría de los instrumentos destinados a la recolección de información y el proceso de revisión por parte de la opinión de expertos para la validación de los instrumentos de investigación, a través del cual pasaron todos los exámenes para su validación antes de ser aplicado.

CAPITULO III

RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo de las variables

3.1.1 Descriptivo de la variable Gestión municipal

Tabla 8

Descriptivo de la variable Gestión municipal en Lima Cercado en el año 2016

GESTION MUNICIPAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	65	25,6	25,6	25,6
	MEDIO	122	48,0	48,0	73,6
	ALTO	67	26,4	26,4	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

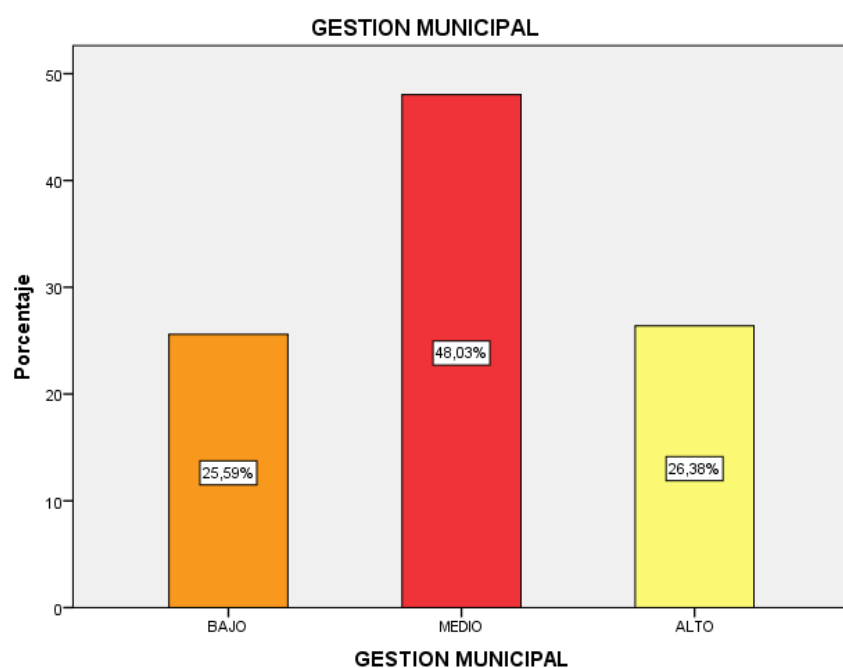


Figura 1: Niveles de la variable Gestión Municipal

Observando la tabla 8 figura 1 afirmamos que las apreciaciones de Gestión Municipal en el cercado de Lima del año 2016: el 25.59% Considera que el nivel de gestión es baja, el 48.03% considera media, y el 26.38 considera alta.

(1) Descripción de la dimensión: Planeación

Tabla 9

Descriptivo de la dimensión Planeación de la gestión municipal en Lima Cercado en el año 2016

PLANEACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	38	15,0	15,0	15,0
	MEDIO	151	59,4	59,4	74,4
	ALTO	65	25,6	25,6	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

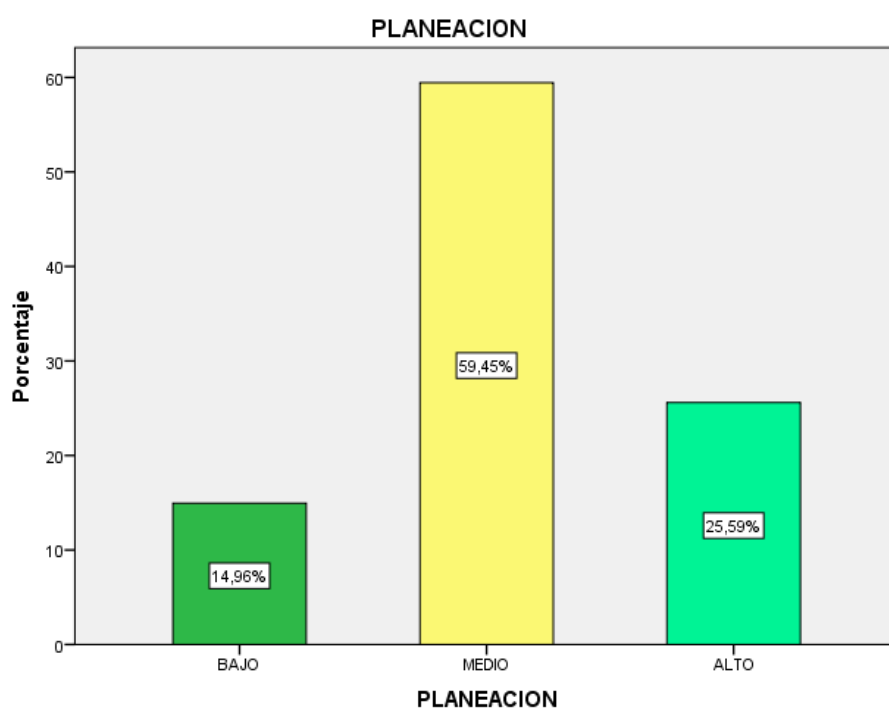


Figura 2: Niveles de la dimensión planeación de la Gestión Municipal

Observando la tabla 9 figura 2 afirmamos que las apreciaciones de la planeación de Gestión Municipal en el cercado de Lima del año 2016: el 14.56% considera que el nivel de la planeación de gestión municipal es baja, el 58.43% considera media, y el 25.59% considera alta.

(2) Descripción de la dimensión: organización

Tabla 10

Descriptivo de la dimensión organización de la gestión municipal en Lima Cercado en el año 2016

ORGANIZACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	45	17,7	17,7	17,7
	MEDIO	143	56,3	56,3	74,0
	ALTO	66	26,0	26,0	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

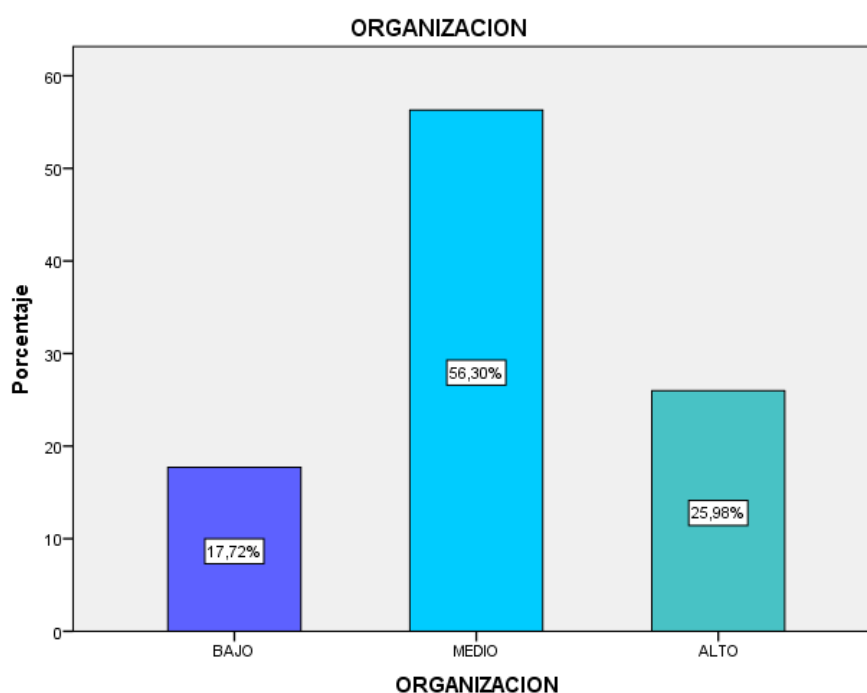


Figura 3: Niveles de la dimensión organización de la Gestión Municipal

Observando la tabla 10 figura 4 afirmamos que las apreciaciones de la organización de Gestión Municipal en el cercado de Lima del año 2016 es: el 17.72% considera que el nivel de organización de gestión municipal es baja, el 58.30% considera media, y el 25.98% considera alta.

(3) Descripción de la dimensión: ejecución

Tabla 11

Descriptivo de la dimensión ejecución de la gestión municipal en Lima Cercado en el año 2016

EJECUCIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	38	15,0	15,0	15,0
	MEDIO	148	58,3	58,3	73,2
	ALTO	68	26,8	26,8	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

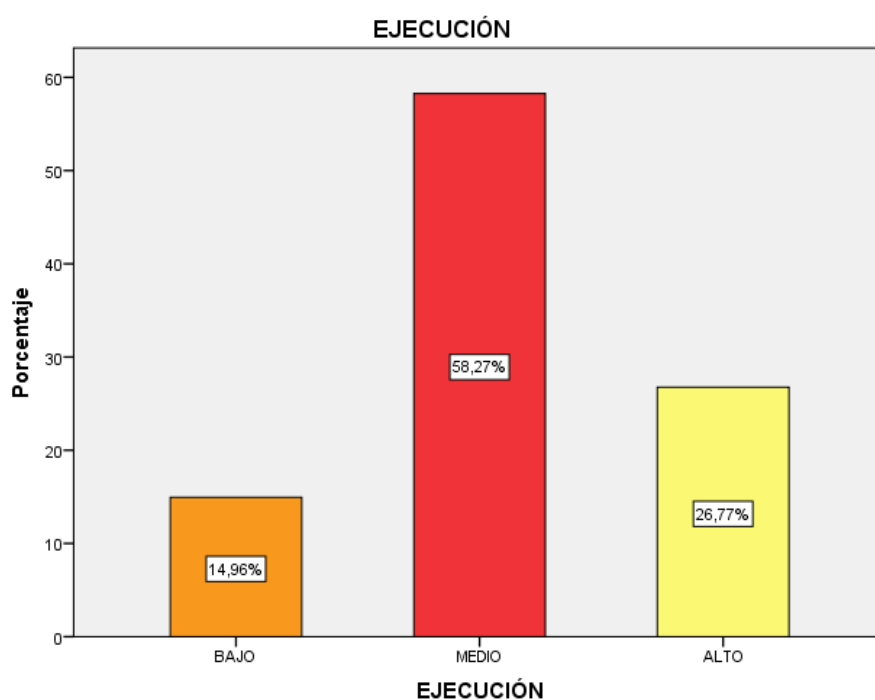


Figura 4 Niveles de la dimensión ejecución de la Gestión Municipal

Observando la tabla 11 figura 4 afirmamos que las apreciaciones de la ejecución de Gestión Municipal en el cercado de Lima del año 2016 es : el 14.96% Considera que el nivel de ejecución de gestión municipal es baja, el 58.27% considera media, y el 26.77% considera alta.

(4) Descripción de la dimensión: control

Tabla 12

Descriptivo de la dimensión control de la gestión municipal en Lima Cercado en el año 2016

SUMA CONTROL (agrupado)				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	BAJO	39	15,4	15,4
	MEDIO	149	58,7	58,7
	ALTO	66	26,0	26,0
	Total	254	100,0	100,0

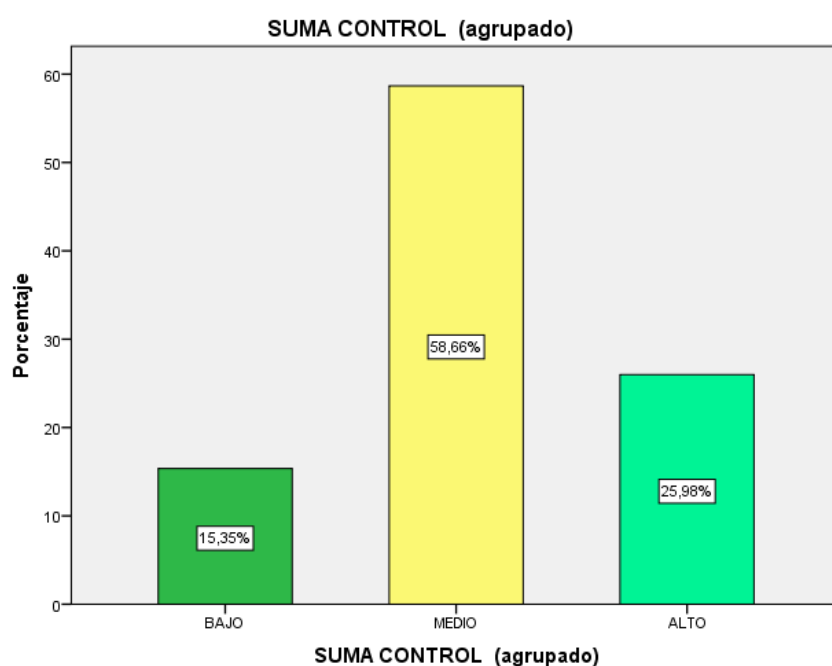


Figura 5 Niveles de la dimensión control de la Gestión Municipal

Observando la tabla 12 figura 5 afirmamos que las apreciaciones de la ejecución de Gestión Municipal en el cercado de Lima del año 2016 es: el 14.96% Considera que el nivel de ejecución de gestión municipal es baja, el 58.27% considera media, y el 26.77% considera alta.

3.1.2 Descriptivo de la variable Satisfacción de usuario

Tabla 13

Descriptivo de la variable Satisfacción de usuario de transporte urbano en Lima Cercado en el año 2016

SATISFACCION DEL USUARIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	46	18,1	18,1	18,1
	MEDIO	136	53,5	53,5	71,7
	ALTO	72	28,3	28,3	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

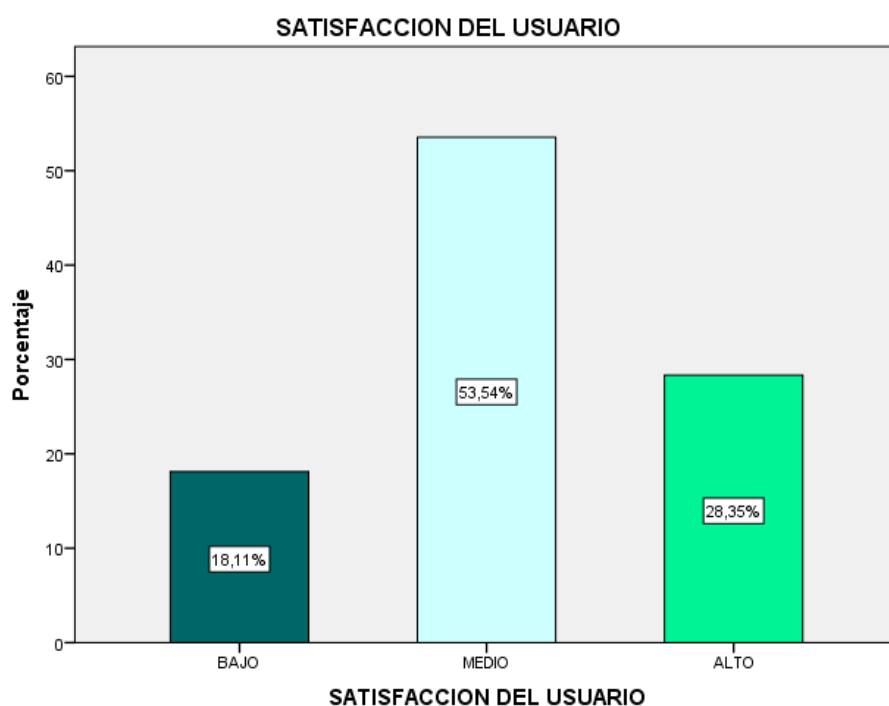


Figura 6 Niveles de la variable satisfacción del usuario

Observando la tabla 13 figura 6 afirmamos que las apreciaciones de la satisfacción del usuario de transporte urbano en el cercado de Lima del año 2016 es: el 18.11% Considera que el nivel de satisfacción del usuario es baja, el 53.54% considera media, y el 28.35% considera alta.

(1) Descripción de la dimensión: Tangible

Tabla 14

Descriptivo de la variable Satisfacción de usuario de transporte urbano del transporte urbano en Lima Cercado en el año 2016

TANGIBILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	39	15,4	15,4	15,4
	MEDIO	148	58,3	58,3	73,6
	ALTO	67	26,4	26,4	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

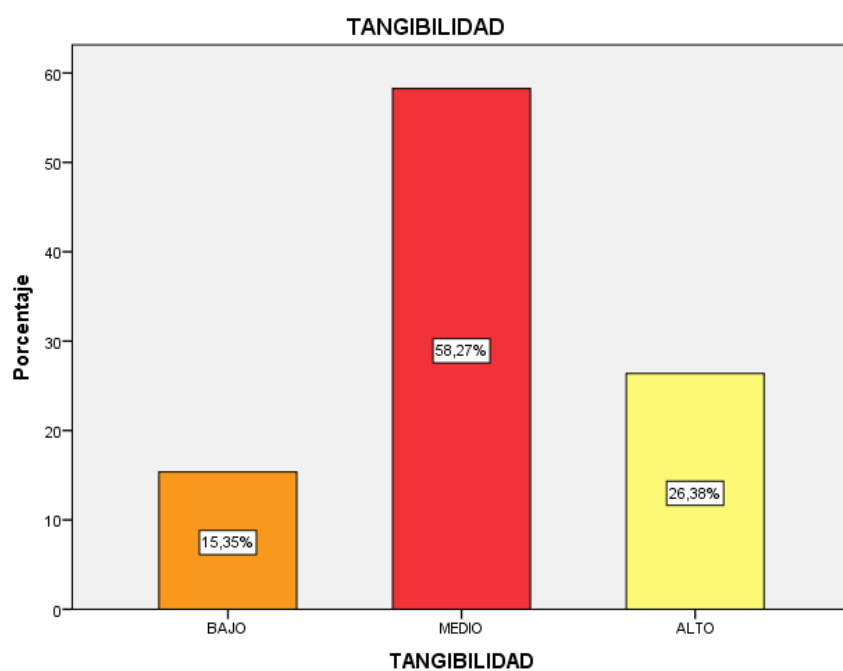


Figura 6 Niveles de la dimensión tangibilidad de satisfacción del usuario

Observando la tabla 14 figura 7 afirmamos que las apreciaciones de la tangibilidad de satisfacción del usuario de transporte urbano en el cercado de Lima del año 2016 es: el 15.35% considera que el nivel de satisfacción del usuario es baja, el 58.27% considera media, y el 26.38% considera alta.

(2) Descripción de la dimensión: fiabilidad

Tabla 15

Descriptivo de la dimensión fiabilidad de satisfacción del usuario del transporte urbano en Lima Cercado en el año 2016

FIABILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	56	22,0	22,0	22,0
	MEDIO	117	46,1	46,1	68,1
	ALTO	81	31,9	31,9	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

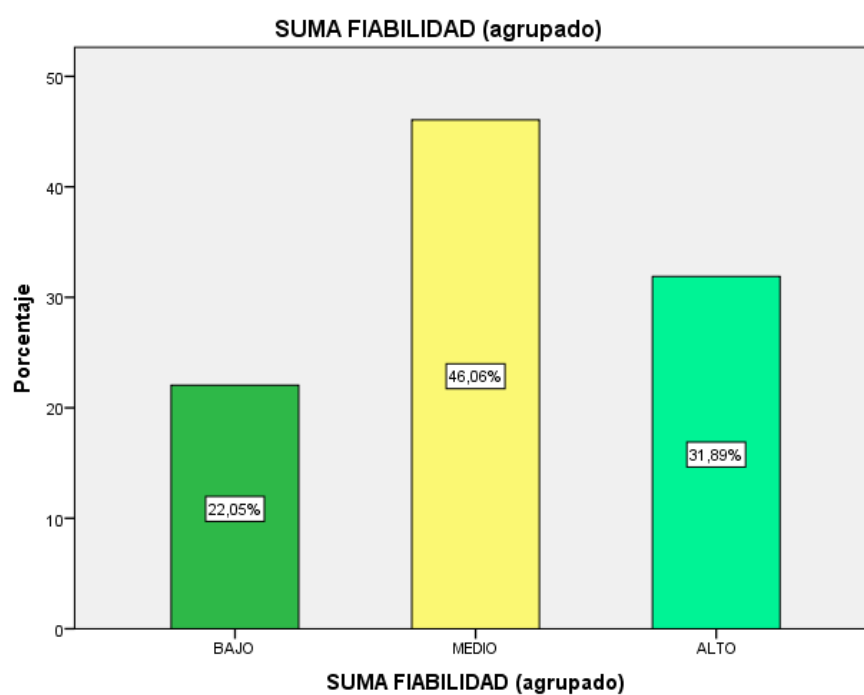


Figura 8 Niveles de la dimensión fiabilidad de satisfacción del usuario

Observando la tabla 15 figura 8 afirmamos que las apreciaciones de la fiabilidad de satisfacción del usuario de transporte urbano en el cercado de Lima del año 2016 es: el 22.05% considera que el nivel fiabilidad de satisfacción del usuario es baja, el 46.06% considera media, y el 31.89% considera alta.

(2) Descripción de la dimensión: capacidad de respuesta

Tabla 16

Descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta de satisfacción del usuario del transporte urbano en Lima Cercado en el año 2016

CAPACIDAD DE RESPUESTA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	56	22,0	22,0	22,0
	MEDIO	134	52,8	52,8	74,8
	ALTO	64	25,2	25,2	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

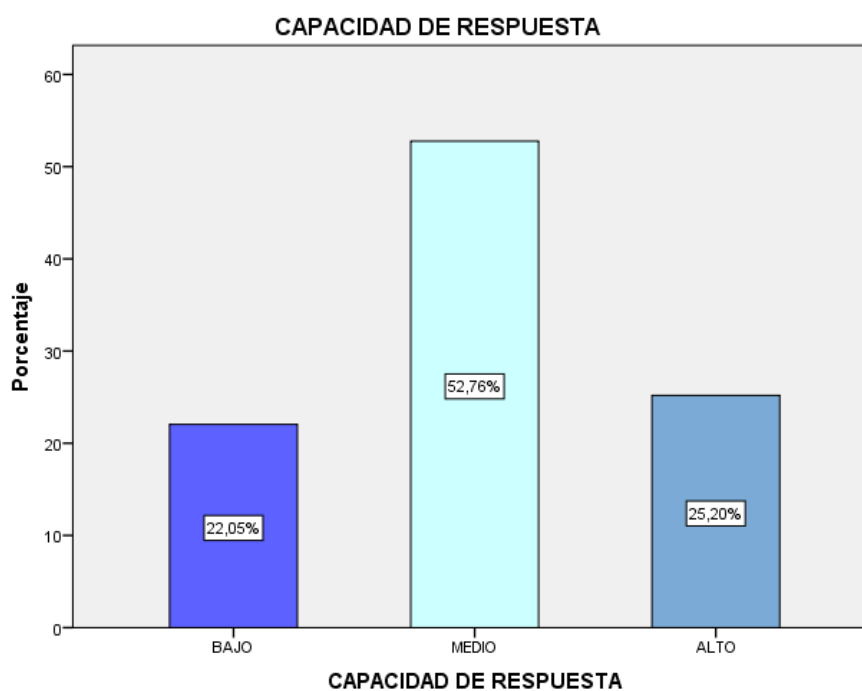


Figura 9 Niveles de la dimensión capacidad de respuesta de satisfacción del usuario

Observando la tabla 16 figura 9 afirmamos que las apreciaciones de capacidad de respuesta del usuario de transporte urbano en el cercado de Lima del año 2016 es: el 22.05% considera que el nivel fiabilidad de satisfacción del usuario es baja, el 52.76% considera media, y el 25.20% considera alta.

(3) Descripción de la dimensión: garantía

Tabla 17

Descriptivo de la dimensión garantía de satisfacción del usuario del transporte urbano en Lima Cercado en el año 2016

GARANTIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	63	24,8	24,8	24,8
	MEDIO	138	54,3	54,3	79,1
	ALTO	53	20,9	20,9	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

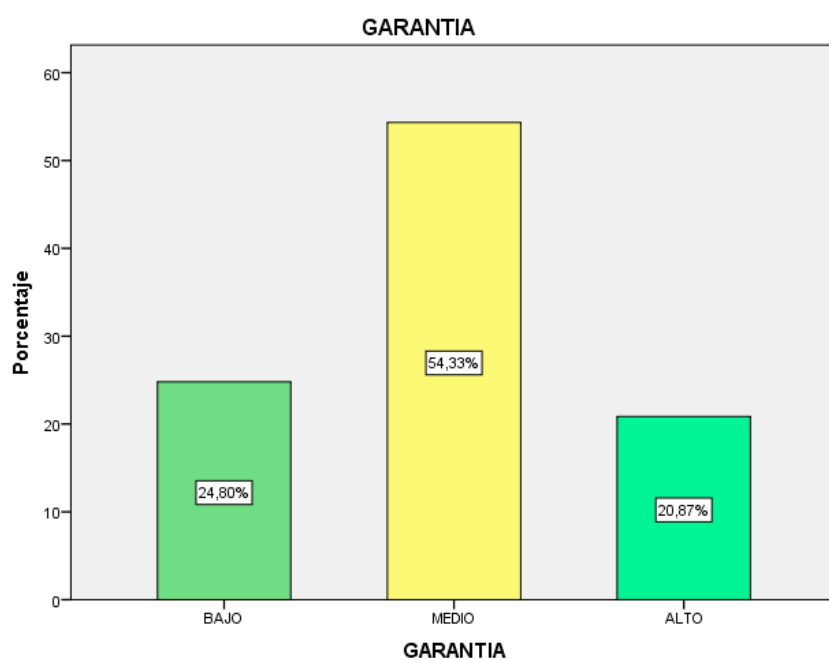


Figura 10 Niveles de la dimensión capacidad de respuesta de satisfacción del usuario

Observando la tabla 17 figura 10 afirmamos que las apreciaciones de dimensión garantía del usuario de transporte urbano en el cercado de Lima del año 2016 es: el 24.80% considera que el nivel fiabilidad de satisfacción del usuario es baja, el 54.33% considera media, y el 20.87% considera alta.

(4) Descripción de la dimensión: empatía

Tabla 18

Descriptivo de la dimensión empatía de satisfacción del usuario del transporte urbano en Lima Cercado en el año 2016

EMPATIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	47	18,5	18,5	18,5
	MEDIO	119	46,9	46,9	65,4
	ALTO	88	34,6	34,6	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

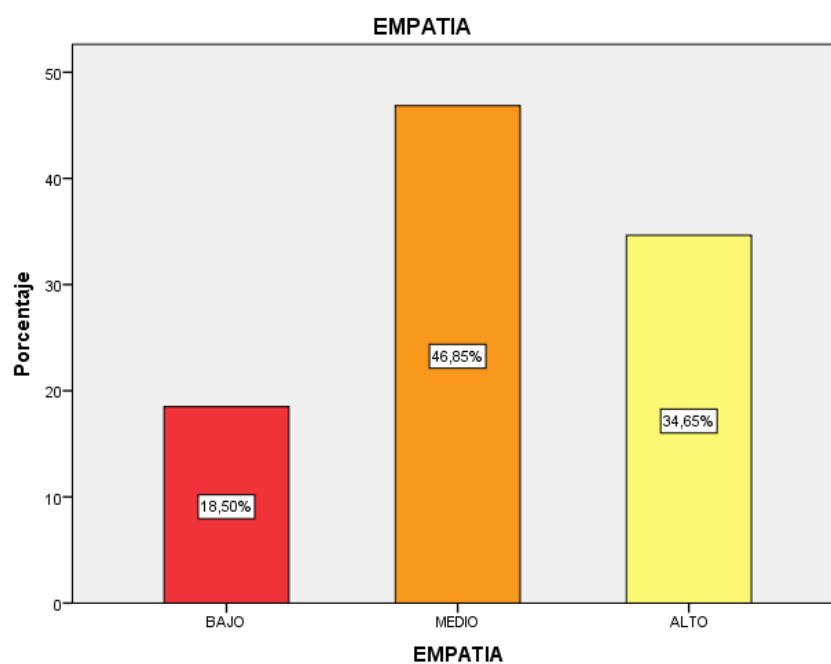


Figura 11 Niveles de la dimensión empatía de satisfacción del usuario

Observando la tabla 18 figura 12 afirmamos que las apreciaciones de dimensión empatía del usuario de transporte urbano en el cercado de Lima del año 2016 es: el 18.50% considera que el nivel fiabilidad de satisfacción del usuario es baja, el 48.85% considera media, y el 34.65% considera alta.

3.2 Análisis Inferencial

3.2.1 Prueba de Normalidad

Planteamiento de la Hipótesis de normalidad

H1: las variables gestión municipal y satisfacción del usuario son distintas a la distribución normal

H0: las variables gestión municipal y satisfacción del usuario tienen distribución normal

La prueba estadística: Kolmogórov-Smirnov o shapiro-wilk.

La prueba de Kolmogórov-Smirnov se utiliza cuando el tamaño de la muestra es mayor o igual a 50.

Tabla 19.

Pruebas de normalidad

VARIABLE Y DIMENSION	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CONTROL	,307	254	,000
TANGIBILIDAD	,305	254	,000
FIABILIDAD	,235	254	,000
CAPACIDAD DE RESPUESTA	,266	254	,000
GARANTIA	,275	254	,000
EMPATIA	,243	254	,000
SATISFACCION DEL USUARIO	,277	254	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 19 de prueba de normalidad se observa que la sig es menor a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis alternativa, en el sentido siguiente: las variables gestión municipal y satisfacción del usuario son distintas a la distribución normal

Aplicada a la variable y las dimensiones de estudio, el ($p < 0.05$), por lo que los datos no presentan una aproximación a la distribución normal, en tal sentido para contrastar las hipótesis, se empleara las estadísticas no paramétricas: como es la Correlación de Spearman.

3.2.2 Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Hipótesis General

H_0 : No existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016.

H_1 : Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016.

Tabla 20.

Correlación de Spearman entre Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Correlaciones				
			GESTION MUNICIPAL	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	GESTION MUNICIPAL	Coeficiente de correlación	1,000	,849**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	254	254
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,849**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	254	254

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 20, podemos afirmar que existe una relación muy fuerte y perfecta entre gestión municipal y satisfacción del usuario (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.849). Por tanto se rechaza la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016.

3.2.3 Gestión municipal de transporte Urbano y la tangibilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la tangibilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016

H₁: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la tangibilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Tabla 21.

Correlación de Spearman entre Gestión municipal y tangibilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Correlaciones				
		GESTION		
		MUNICIPAL	TANGIBILIDAD	
Rho de Spearman	GESTION MUNICIPAL	Coeficiente de correlación	1,000	,905**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	254	254
	TANGIBILIDAD	Coeficiente de correlación	,905**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	254	254

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 21, podemos afirmar que existe una relación muy fuerte y perfecta entre gestión municipal y tangibilidad (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.905). Por tanto se rechaza la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la tangibilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016

3.2.4 Gestión municipal de transporte Urbano y la fiabilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la fiabilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016

H_1 : Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la fiabilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Tabla 22.

Correlación de Spearman entre Gestión municipal de transporte Urbano y la fiabilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Correlaciones				
			GESTION MUNICIPAL	FIABILIDAD
Rho de Spearman	GESTION MUNICIPAL	Coefficiente de correlación	1,000	,629**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	254	254
	FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	,629**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	254	254

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 22, podemos afirmar que existe una relación muy fuerte y perfecta entre gestión municipal y fiabilidad (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.629). Por tanto se rechaza la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la fiabilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016

3.2.4 Gestión municipal de transporte Urbano y la capacidad de respuesta del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Hipótesis específica 3

H_0 : No Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la capacidad de respuesta del usuario en Lima Cercado en el año 2016

H_1 : Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la capacidad de respuesta del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Tabla 23.

Correlación de Spearman entre Gestión municipal de transporte Urbano y la capacidad de respuesta del usuario en Lima Cercado en el año 2016.

Correlaciones				
			GESTION MUNICIPAL	CAPACIDAD DE RESPUESTA
Rho de Spearman	GESTION MUNICIPAL	Coeficiente de correlación	1,000	,664**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	254	254
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	,664**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	254	254

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 23, podemos afirmar que existe una relación muy fuerte y perfecta entre gestión municipal y fiabilidad (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.664). Por tanto se rechaza la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la capacidad de respuesta del usuario en Lima Cercado en el año 2016

3.2.5 Gestión municipal de transporte Urbano y la garantía del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Hipótesis específica 4

H_0 : No existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la garantía del usuario en Lima Cercado en el año 2016

H_1 : Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la garantía del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Tabla 24.

Correlación de Spearman entre Gestión municipal de transporte Urbano y la garantía del usuario en Lima Cercado en el año 2016.

Correlaciones				
			GESTION MUNICIPAL	GARANTIA
Rho de Spearman	GESTION MUNICIPAL	Coeficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	254	254
	GARANTIA	Coeficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	254	254

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 24, podemos afirmar que existe una relación muy fuerte y perfecta entre gestión municipal y garantía (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.742). Por tanto se rechaza la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la garantía del usuario en Lima Cercado en el año 2016.

3.2.6 Gestión municipal de transporte Urbano y la empatía del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Hipótesis específica 5

H_0 : No existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la empatía del usuario en Lima Cercado en el año 2016

H_1 : Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la empatía del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Tabla 25.

Correlación de Spearman entre Gestión municipal de transporte Urbano y la empatía del usuario en Lima Cercado en el año 2016.

Correlaciones				
			GESTION	
			MUNICIPAL	EMPATIA
Rho de Spearman	GESTION MUNICIPAL	Coefficiente de correlación	1,000	,796**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	254	254
	EMPATIA	Coefficiente de correlación	,796**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	254	254

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 25, podemos afirmar que existe una relación muy fuerte y perfecta entre gestión municipal y empatía ($\text{sig. bilateral} = 0.000 < 0.05$; $\text{Rho} = 0.796$). Por tanto se rechaza la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la empatía del usuario en Lima Cercado en el año 2016

CAPITULO IV

DISCUSION

En la tabla 8 figura 1 afirmamos que las apreciaciones de Gestión Municipal en el cercado de Lima del año 2016: el 25.59% considera que el nivel de gestión es baja, el 48.03% considera media, y el 26.38 considera alta. Según estos datos confirmamos que el nivel predominante es el Medio por lo que se afirma que la gestión municipal de transporte urbano en Lima Metropolitana en el año 2016 es medio, del mismo modo, Observando la tabla 13 figura 6 se observa que las apreciaciones de la satisfacción del usuario de transporte urbano en el cercado de Lima del año 2016 es: el 18.11% Considera que el nivel de satisfacción del usuario es baja, el 53.54% considera media, y el 28.35% considera alta, por lo que afirmamos que la satisfacción del usuario con respecto al servicio de transporte urbano en Lima cercado es de nivel medio. Finalmente observando la tabla 20 podemos afirmar que existe una relación muy fuerte y perfecta entre gestión municipal y satisfacción del usuario ($\text{sig. bilateral} = 0.000 < 0.05$; $\text{Rho} = 0.849$). Por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016. Este hallazgo coincide con los resultados de la investigación realizada por Mendoza (2014) en su tesis: Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la Empresa de Transporte Público Interprovincial "Emtrafesa S.A.C." Trujillo – 2014 donde llega a la conclusión de que la calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente por la fiabilidad y un buen trato en todas sus áreas.

Referente a la hipótesis específica 1, en la tabla 14 figura 7 afirmamos que las apreciaciones de la tangibilidad de satisfacción del usuario de transporte urbano en el cercado de Lima del año 2016 es: el 15.35% considera que el nivel de satisfacción del usuario es baja, el 58.27% considera media, y el 26.38% considera alta. De acuerdo ha este resultado, se ve que el nivel predominante es el nivel medio por lo que se afirma que la apreciación de la tangibilidad de la satisfacción del usuario con respecto al servicio de transporte urbano en Lima Cercado es Medio, ese resultado contradice a los hallazgos realizados por Heredia (2015) en el sentido siguiente, En general la percepción del servicio en el bus y el prestado por el conductor es buena; aunque algunos usuarios sugieren que si bien el servicio prestado por el conductor no es malo puede mejorar. Del mismo modo al observar la tabla 21 se afirma que existe una relación muy fuerte y perfecta entre gestión municipal y tangibilidad ($\text{sig. bilateral} = 0.000 < 0.05$; $\text{Rho} = 0.905$). Por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la

hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la tangibilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016, también este hallazgo es congruente con los resultados obtenido por Mendoza (2014).

En relación a la hipótesis específica 2, Observando la tabla 15 figura 8 afirmamos que las apreciaciones de la fiabilidad de satisfacción del usuario de transporte urbano en el cercado de Lima del año 2016 es: el 22.05% Considera que el nivel fiabilidad de satisfacción del usuario es baja, el 46.06% considera media, y el 31.89% considera alta. Estos resultados indican que el nivel que predomina es el nivel Medio el cual nos da como base para sostener que la fiabilidad que posee el usuario frente a los servicios de transporte urbano en Lima Cercado, tiene un nivel medio. Así mismo al observar la tabla 23, Correlación de Spearman entre Gestión municipal de transporte Urbano y la fiabilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016, podemos afirmar que existe una relación muy fuerte y perfecta entre gestión municipal y fiabilidad (sig. bilateral = $0.000 < 0.05$; $Rho = 0.629$). Por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la fiabilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016, este hallazgo confirma a los resultados de la investigación realizada por Gracia (2014) en su tesis: Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la Oficina de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión en el sentido de que la Gestión Administrativa influye de manera directa en la Eficacia de la Oficina de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

Con respecto a la hipótesis específica 3, Observando la tabla 16 figura 9 afirmamos que las apreciaciones de capacidad de respuesta del usuario de transporte urbano en el cercado de Lima del año 2016 es: el 22.05% Considera que el nivel fiabilidad de satisfacción del usuario es baja, el 52.76% considera media, y el 25.20% considera alta. Por lo se concluye que el nivel predominante es el medio el cual nos indica que la capacidad de respuesta tiene un nivel medio. Del mismo modo al observar la tabla 23, podemos afirmar que existe una relación muy fuerte y perfecta entre gestión municipal y fiabilidad (sig. bilateral = $0.000 < 0.05$; $Rho = 0.629$). Por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la capacidad de

respuesta del usuario en Lima Cercado en el año 2016, este hallazgo también es similar a los hallados por Mendoza (2014) en su tesis: Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la Empresa de Transporte Público Interprovincial "Emtrafesa S.A.C." de que la calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente por la fiabilidad y un buen trato en todas sus áreas.

Referente a la hipótesis específica 4, al observar la tabla 17, Descriptivo de la dimensión garantía de satisfacción del usuario del transporte urbano en Lima Cercado en el año 2016. Dicho cuadro nos muestra que el 24.80% Considera que el nivel fiabilidad de satisfacción del usuario es baja, el 54.33% considera media, y el 20.87% considera alta, predominando el nivel medio. De la misma forma se observa en la tabla 24, el cual nos permite afirmar que existe una relación muy fuerte y perfecta entre gestión municipal y garantía (sig. bilateral = $0.000 < 0.05$; $Rho = 0.742$). Por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la garantía del usuario en Lima Cercado en el año 2016. Este hallazgo concuerda con Villanueva y Palermo (2015) en su tesis :Percepción del Usuario del Transporte Colectivo, sobre la Calidad del Servicio Ofrecido por la AMA, Universidad de Puerto Rico, Recinto Universitario de Mayagüez en el sentido de que el Percepción del Usuario del Transporte Colectivo

Referente a la hipótesis específica 5, se observa en la tabla 18 figura 12 afirmamos que las apreciaciones de dimensión empatía del usuario de transporte urbano en el cercado de Lima del año 2016 es: el 18.50% Considera que el nivel fiabilidad de satisfacción del usuario es baja, el 48.85% considera media, y el 34.65% considera alta., predominando el nivel medio, así mismo se observa en la tabla 25, podemos afirmar que existe una relación muy fuerte y perfecta entre gestión municipal y empatía (sig. bilateral = $0.000 < 0.05$; $Rho = 0.796$). Por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la empatía del usuario en Lima Cercado en el año 2016, este hallazgo es congruente a los resultados de Gracia (2014).

CAPITULO V

CONCLUSION

Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.849).

Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la tangibilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.905)

Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la fiabilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.629).

Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la capacidad de respuesta del usuario en Lima Cercado en el año 2016 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.664)

Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la garantía del usuario en Lima Cercado en el año 2016 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.742).

Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la empatía del usuario en Lima Cercado en el año 2016 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.796).

CAPITULO VI

RECOMENDACIONES

Realizar un plan de acciones para elevar la Gestión municipal de transporte Urbano y por ende la elevación de la satisfacción del usuario, debe ser elaborado con participación de toda la comuna del municipio contar con la presencia de representantes de los usuarios potenciales.

También mejorar en el aspecto tangible. Que las unidades deben satisfacer las exigencias del usuario y el personal que atiende debe recibir capacitaciones de modalidades para atender al público.

Dentro del plan debe estar incluido el tema de mejorar la fiabilidad del usuario, buscando estrategias, como es el recojo de datos atreves de encuestas directas en la cual se obtendrá datos concretos para su resolución de los problemas detectados.

Así mismo, se debe hacer un plan de capacitación anual donde el personal tanto choferes y cobradores, así como los orientadores tengan participación activa y obligada para elevar la capacidad de respuesta que requiere el usuario

Dentro del plan se debe incluir acciones que elevan la garantía del servicio que se viene brindando, mediante estrategias de mejora de gestión del transporte urbano.

Finalmente se recomienda que el tema de empatía debe mejorar, mediante ejercicios para mejorar la empatía, La clave para ser más empático es aprender a ponerse en el lugar del otro, entendiendo los deseos y miedos de tu interlocutor sin estar pendiente de lo que vas a decir a continuación. Es casi como meditar.

CAPITULO VII

REFERENCIAS

Referencias

- Albrecht, K., y Zemke, R. (2005). *Servicio de América Haciendo Negocios en la Nueva Economía*. Homewood, Illinois: Dow Jones Irwin
- Andaleeb, , y Conway, C. (2006). *La satisfacción del cliente en el sector de la restauración: Una examen del modelo de transacciones específicas*. Diario de Servicios de Marketing, 20 (1), 3-11.
- Anderson, EW, y Fornell, C. (2000). *Los fundamentos de la Satisfacción del Cliente Americano* Índice. Total Quality Managementn 869-883.
- Andersson, (2004, diciembre). *La experiencia de comer: hacer restaurantes satisfacer las necesidades del cliente?* Food Technology Service, 4 (4), 171-177.
- Auth, S., Corte-Salisbury, L., & Johnson, M. (2003). Los efectos de orden en la satisfacción del cliente modelado. Diario de Dirección de Marketing, 19 , 3-4, 379-400.
- Bisquerra (2009) *Metodología de la Investigación Educativas*, Editorial la Muralla S.A
- Bitner, MJ (2000). *La evaluación de encuentros de servicio: el efecto del entorno físico y respuestas de los empleados*. Journal of Marketing, 54, abril 69-82.
- Bitner, MJ, y Hubbert, AR (2004). *La satisfacción del encuentro frente a frente a la satisfacción general calidad*. En Rust, RT, y Oliver, RL, (Eds.) *La calidad del servicio: nuevas direcciones en la teoría y la la práctica* (pp. 57-71). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Bolton, RN.(2001). *Un análisis longitudinal de los efectos de los cambios en el servicio actitudes de los clientes*. Journal of Marketing, 55 (enero), 1-9.
- Bonifaz, J (2013) *Transporte Publico en América Latina*, Editorial, Catinny. México
- Cadotte, E, (2008). *Insatisfactorias y satisfactores: sugerencias de los consumidores quejas y felicitaciones*. Revista de la satisfacción del consumidor, y la insatisfacción Comportamiento de queja, 1, 74-79.
- Cahuana, Huamán y Atao (2013) *Tesis, calidad del servicio de transporte público urbano de la ruta 104 el dorado en la ciudad del Cusco*, en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Carrasco D (2005) *Metodologia de la investigación científica*, Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2011) *Introducción a la teoría general de la gestión: una visión global de la gestión moderna de las organizaciones*. 7ª ed. Río de Janeiro: Elsevie.
- Cronin, JJ, y Taylor, SA (2002). *La medición de la calidad del servicio: un nuevo*

- examen y la extensión. Journal of Marketing*, 56 (3), 55-68.
- El pensante (julio 30, 2016). G.P Terry, concepto de Administración. Bogotá: E-Cultura Group. Recuperado de <https://educacion.elpensante.com/g-p-terry-concepto-de-administracion/>
- Ekinci. Y. (2004). *Una investigación de los determinantes de la satisfacción del cliente. Turismo Análisis*, 8, 197-203.
- Farber, B. (2001). *Una comparación entre la industria de la satisfacción del cliente. Diario de Servicios de Marketing*, 20 (5), 298-308.
- Garbarino, E., & Johnson, M. (2009) .*Las diferentes roles de la satisfacción, la confianza y compromiso en las relaciones de los clientes. Journal of Marketing*, abril 70-87.
- Gilbert, G, y Veloutsou, C. (2007). *Una comparación entre la industria de la satisfacción del cliente. Diario de Servicios de Marketing*, 20 (5), 298-308.
- Gonzales (2013): tesis, *La regeneración urbana orientada al transporte público en la universidad Politécnica de Cataluña*.
- Gonzales, (2005). *Una investigación de la relación entre la calidad del servicio, satisfacción del cliente y las intenciones de comportamiento en los centros de salud españoles. Diario de Hospitalidad y Marketing Ocio*, 13 (2), 67-90.
- Gotlieb, J. (2004). *La satisfacción del consumidor y la calidad percibida: construcciones complementarias o divergentes. Journal of Applied Psychology*, 79 de diciembre, 875-85.
- Gracia (2014) tesis: *Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la Oficina de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*.
- Gustafsson, I. (2004). *Artes culinarias y la ciencia-una comida nueva disciplina de investigación científica. Alimentos Tecnología de servicio*, 4 , 9-20.
- Harden, M. (2007, 27 de noviembre). *Tendencias de restaurantes: No hay necesidad de llamar a la funeraria aún* [Electrónico
- Heredia (2015) tesis, *Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus integrando variables latentes*. Presentada en la universidad nacional de Colombia.
- Howard, J.(2009). *La teoría del comportamiento del comprador. Nueva York, Nueva York: John Wiley &Hijos*.
- Hunt, K. (2009). *La conceptualización y la medición de la satisfacción del consumidor*

- y *insatisfacción* Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Hunt, N.(2008). Grudgeholding consumidor. *Diario del Consumidor Satisfacción, insatisfacción y el comportamiento de queja*, 1, 116-118.
- ICCA (2006) *Informe de Estadísticas: El Mercado de Reuniones de la Asociación Internacional*. Obtenido 21 de diciembre de 2007.
- Iglesias, M.(2004). *La percepción de calidad y precio: su impacto en la satisfacción de los clientes del restaurante*. *Revista Internacional de hospitalidad*
- Jones, M., y Suh, J. (2000). *Transacciones específicas satisfacción y la satisfacción general: un análisis empírico*. *Journal of Marketing Services*, 4 (2-3), 147-69.
- Lewis, R.(2007,). *Medición de la sensibilidad al precio: una herramienta para la industria de la hospitalidad*. *Cornell Hotel y Restaurante administración trimestral*, 38, 44-7.
- Lizama (2012), *tesis, estudio exploratorio de la industria del transporte y accidentes de tránsito en Chile*, Universidad de Chile.
- Mendoza (2014) *tesis: Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la Empresa de Transporte Público Interprovincial "Emtrafesa S.A.C." Trujillo - 2014*.en la Universidad Nacional de Trujillo.
- Nicholls, JA,(2008). *Medición parsimoniosa de los clientes satisfacción con el servicio personalizado y la configuración del servicio*. *Diario del Consumidor Comercialización*, 15 (3), 239-253.
- Oliver, R.(2000). *Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de la satisfacción decisiones*. *Journal of Marketing Research* , 17 (noviembre), 460-469.
- Oliver, R (2001). *Medición y evaluación de proceso de satisfacción en locales de venta minorista*. *Diario del menor*, de 57 años, Fall, 25-48.
- Oliver, R (2006) *Satisfacción: una perspectiva del comportamiento en el consumidor*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Ostrom, A.(2005). *De consumo compensaciones y la evaluación de servicios*. *Journal of Marketing*, 59 , 17-28.
- Parasuraman, A., Berry, L.L.y Zeithaml, V. A. (1991): “Calidad de servicio percibida como una medida de rendimiento basada en el cliente:
- Parasuraman, A.(2005). *Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura*. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50.
- Ramírez (2014) *Tesis: Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la Empresa de*

- Transporte Público Interprovincial "EMTRAFESA S.A.C." Trujillo - 2014.* presentado en la Universidad Nacional de Trujillo.
- Sabino C. (2000) *El proceso de la Investigación*, Panapo, Caracas 1992 edc. Panamerica, Bogota.
- Torres (2013) tesis “*simulación del sistema de transporte urbano de la ciudad de Tarapoto para planificar escenarios futuros*”, en la universidad nacional de San Martín - Facultad De Ingeniería de sistemas e informática.
- Villanueva y Palermo (2015) tesis, *Percepción del Usuario del Transporte Colectivo, sobre la Calidad del Servicio Ofrecido por la AMA*, Universidad de Puerto Rico.
- Wilden, N. (2007). *En Harden, tendencias M. Restaurante: No hay necesidad de llamar a la funeraria aún* [Electrónico Versión] La Edad (Melbourne, Australia). Consultado el 10 de diciembre de 2007 de Lexis la base de datos Nexis.
- Wong, A (2007). *Cena de lujo que aquí no está listo para Michelin: Pero hay esperanza para Singapur escena del restaurante* [Versión electrónica] Los tiempos de los estrechos. onultado el 10 de julio de 2007 de la base de datos Lexis-Nexis.
- Yuksel, A., y Rimmington, M. (2008). *La medición de satisfacción del cliente. Cornell Hotel & Administración del restaurante Trimestral*, 39 (6), 60-67.
- Zeithaml, V, Bitner, M, y Gremler, D (2006). *Servicios de marketing: la integración del cliente enfoque a través de la firma* (4ª ed., pp.117). Singapur: McGraw-Hill
- Zikmund, G, y Babin, B (2007). *La exploración de la investigación de mercados* (9ª ed., Pp. 81). Masón, OH: Thomson South-Wester

CAPITULO VIII

Anexos

Anexo 1 : Matriz de Consistencia

TITULO: Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Variable e indicadores			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable 1. Gestión municipal			
<p>¿Cuál es la relación que existe entre de la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016?</p> <p>Problema Especifico</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la tangibilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la fiabilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016</p> <p>Objetivo Especifico</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la tangibilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la fiabilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte</p>	<p>Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016</p> <p>Hipótesis específico</p> <p>Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la tangibilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016</p> <p>Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la fiabilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016</p> <p>Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la capacidad de respuesta del</p>	Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
			Planeación	Metas	1.2.3	1 Nunca 2 Casi nunca 3 algunas veces 4 casi siempre 5 siempre
				Objetivos	4.5.6.	
				Estrategias	7.8	
				Planes	9.10.11.12	
			Organización	Estructura	11.13.14.15 16.17.	Niveles Inadecuado Adecuado Muy Adecuado
				Administración de recursos humanos	18.19. 20.21	
			Ejecución	Motivación	22. 23	
				Liderazgo	24, 25	
				Comunicación	26, 27	
				Comportamiento individual y de grupo	28, 29	
			control	Normas	30. 31	
				Medidas	32. 33	
				Comparaciones	34. 35	
				Acción	36. 37	

<p>Urbano y la capacidad de respuesta del usuario en Lima Cercado en el año 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la garantía del usuario en Lima Cercado en el año 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la empatía del usuario en Lima Cercado en el año 2016?</p>	<p>Urbano y la capacidad de respuesta del usuario en Lima Cercado en el año 2016</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la garantía del usuario en Lima Cercado en el año 2016</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la empatía del usuario en Lima Cercado en el año 2016</p>	<p>usuario en Lima Cercado en el año 2016</p> <p>Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la garantía del usuario en Lima Cercado en el año 2016</p> <p>Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la empatía del usuario en Lima Cercado en el año 2016</p>	Variable 2 : Satisfacción del Usuario			
			Tangibilidad	Estado	1	Inadecuado
				Limpieza	2,3	Adecuado
				comodidad	4	
			Fiabilidad	Paraderos	5	Muy Adecuado
				Ruta	6	
				Estado de las unidades	7,8	
				Orientación al usuario	9,10	
				tarifa	11	
			Capacidad de respuesta	Disponibilidad	12	
				Rapidez	13	
				Cooperación	14	
				atención	15	
			Garantía	Normas	16,17	
				respeto	18,19,20	
			empatía	Servicio al usuario	21,22	
				horarios	23	
				comodidad	25	
				Interés a la comunidad	25	

Anexo 2

ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TRANSPORTE URBANO DE LIMA CERCADO EN EL AÑO 2016

Lee cuidadosamente las siguientes afirmaciones y macar el número que cree Ud. Es la acertada eficiente

- | | |
|---------------|-----------------|
| 1. nunca | 4. casi siempre |
| 2. casi nunca | 5. siempre |
| 3. neutral | |

excelente	ITEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSIONES E ITEMS SERVQUAL Transporte urbano Lima					
	TANGIBILIDAD					
1	T1. situación mecánico de las unidades					
2	T2. La Limpieza de las unidades					
3	T3. Higiene personal y choferes					
4	T4. Comodidad de las unidades					
	FIABILIDAD					
5	F1. Uso de los paraderos establecidas					
6	F2. Se cumple de la ruta					
7	F3. Las unidades No tener fallas					
8	F4. Los Problemas son resueltos					
9	F5. Hay buena información al usuario					
10	F6. los paraderos están bien ubicados					
11	F7. Las tarifas son accesibles					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
12	C1. Hay Disponibilidad para informar					
13	C2. El servicio es rápido					
14	C3. Los choferes Cooperan					
15	C4. Es buena la atención al cliente					
	GARANTÍA					
16	G1. Se cumple las normas de uso de la unidad (cerrar la puerta, ponerse el cinturón de seguridad, no exceder la capacidad pre establecidas)					
17	G2. Se cumple de las normas de tránsito terrestre					
18	G3. Hay Respeto hacia los usuarios					
19	G4. Hay un ambiente de Respeto hacia el público en general					
20	G5. El usuario es cordial					
	EMPATÍA					
21	E1. El Servicio que se brinda al usuario					
22	E2. Usuarios satisfechos					
23	E3. Se cumple los horarios					
24	E4. Hay Comodidad de las rutas					
25	E5. Interés del municipio hacia la comunidad					

**MEDICIÓN DE GESTIÓN MUNICIPAL DE TRANSPORTE URBANO EN LIMA CERCADO EN EL AÑO
2016**

ITEMS	NO	ALGUNAS VECES	SI
1¿Cuenta La Gerencia de transporte Urbano con una misión establecida?			
2¿La Gerencia de transporte Urbano cuenta con metas establecidas?			
3¿Las metas son alcanzables?			
4¿Se establecen objetivos?			
5¿Los objetivos se establecen a corto, largo plazo?			
6¿Se establecen estrategias para cumplir con los objetivos?			
7¿Cuenta La Gerencia de transporte Urbano con políticas establecidas?			
8¿Se utilizan programas para el desarrollo de las actividades?			
9¿Cuenta La Gerencia de transporte Urbano con procedimientos establecidos?			
10¿Se utiliza un presupuesto para el cumplimiento de los planes?			
11¿La Gerencia de transporte Urbano cuenta con reglas establecidas?			
12¿Cuenta La Gerencia de transporte Urbano con estándares establecidos?			
13¿Cuenta La Gerencia de transporte Urbano con un organigrama establecido?			
14¿El tipo de organización que utiliza La Gerencia de transporte Urbano es el adecuado?			
15¿La Gerencia de transporte Urbano cuenta con descripción de puestos?			
16¿La Gerencia de transporte Urbano utiliza los instructivos especiales para indicar paso a paso los procedimientos			
17¿Cuenta La Gerencia de transporte Urbano con un manual de organización?			
18¿Se lleva a cabo una selección del personal?			
19¿Es necesario presentar una solicitud de empleo?			
20¿Se proporciona inducción al personal de nuevo ingreso?			
21¿Se lleva a cabo una evaluación del desempeño de los empleados?			
22¿Se motiva al personal de la institución?			
23¿Se otorga incentivos para la motivación del personal?			
24¿El liderazgo que se aplica en La Gerencia de transporte Urbano es la acertada?			
25¿El jefe entiende a los trabajadores?			
26¿Se utiliza la comunicación formal en la institución?			
27¿Se utiliza la comunicación informal en la institución?			
28¿El personal siempre se encuentra motivado?			
29¿El personal siempre se encuentra comprometido			
30¿En La Gerencia de transporte Urbano el control se ejecuta en base a las normas?			
31¿Utiliza el control dentro de la institución?			
32¿El control se aplica a toda la institución?			
33¿Las medidas son puntuales para la corrección?			

34¿Se efectúa comparaciones de logros?			
35¿Se efectúa comparaciones de las metas trazadas?			
36¿Las acciones de control son acertadas?			
37¿Las acciones establecidas ayudan en el control?			

Anexo 3: Base de datos

BASE DE DATOS DE MEDICIÓN DE GESTIÓN MUNICIPAL DE TRANSPORTE URBANO EN LIMA CERCADO EN EL AÑO 2016

	PLANEACION														ORGANIZACIÓN												EJECUSION												CONTROL										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			13	14	15	16	17	18	19	20	21			22	23	24	25	26	27	28	29			30	31	32	33	34	35	36	37						
1	1	5	2	3	3	1	2	4	2	1	2	3	29	2	1	5	2	1	3	5	3	2	4	26	2	2	1	3	1	2	5	2	5	21	2	2	4	2	1	1	3	2	5	20					
2	5	4	3	4	5	2	2	1	5	4	5	4	44	2	5	4	3	1	5	3	2	2	4	29	2	4	2	2	4	5	4	5	4	30	3	5	4	5	4	5	4	5	4	36					
3	3	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	1	22	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	19	1	3	1	3	1	3	1	3	1	16	1	3	1	3	1	3	1	3	1	16					
4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	36	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	28	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24					
5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	48	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	37	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32					
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32					
7	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	24	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	19	1	3	1	3	1	3	1	3	1	16	1	3	1	3	1	3	1	3	1	16					
8	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	42	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28					
9	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	18	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	13	1	1	2	1	2	1	2	1	2	12	1	1	2	1	2	1	2	1	2	12					
10	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	42	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28					
11	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	48	3	3	5	3	5	3	5	3	3	5	35	3	3	5	3	5	3	5	3	5	32	3	3	5	3	5	3	5	3	5	32					
12	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	36	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	26	2	2	4	2	4	2	4	2	4	24	2	2	4	2	4	2	4	2	4	24					
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8						
14	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	42	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	32	2	4	3	4	3	4	3	4	3	28	2	4	3	4	3	4	3	4	3	28					
15	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	48	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	37	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32					
16	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20					
17	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	30	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	23	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20					
18	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	42	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28					
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8						
20	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40	3	4	5	4	5	4	5	4	5	36	3	4	5	4	5	4	5	4	5	36					
21	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	48	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	37	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	32				

[illegible]

50	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	30	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	23	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20
51	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20
52	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	30	2	1	4	1	4	1	4	1	1	4	21	1	1	4	1	4	1	4	1	4	20	2	1	4	1	4	1	4	1	4	20
53	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	48	3	3	5	3	5	3	5	3	3	5	35	3	3	5	3	5	3	5	3	5	32	3	3	5	3	5	3	5	3	5	32
54	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	36	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	26	2	2	4	2	4	2	4	2	4	24	2	2	4	2	4	2	4	2	4	24
55	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	30	2	4	1	4	1	4	1	4	4	1	24	2	4	1	4	1	4	1	4	1	20	2	4	1	4	1	4	1	4	1	20
56	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	30	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	23	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20
57	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	42	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	32	2	4	3	4	3	4	3	4	3	28	2	4	3	4	3	4	3	4	3	28
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
60	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	24	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	19	1	3	1	3	1	3	1	3	1	16	1	3	1	3	1	3	1	3	1	16
61	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	30	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	23	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20
62	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	48	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	37	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	1	2	2	2	2	2	2	2	2	16	1	2	2	2	2	2	2	2	2	16
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
65	5	3	4	1	4	2	2	3	5	4	2	2	37	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	30	2	4	1	4	1	4	1	4	4	1	24	2	4	1	4	1	4	1	4	1	20	2	4	1	4	1	4	1	4	1	20
67	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	24	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	17	1	1	3	1	3	1	3	1	3	16	1	1	3	1	3	1	3	1	3	16
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	48	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	37	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32
70	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	36	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	26	2	2	4	2	4	2	4	2	4	24	2	2	4	2	4	2	4	2	4	24
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
72	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	36	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	28	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	42	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28
75	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	36	2	5	1	5	1	5	1	5	5	1	29	2	5	1	5	1	5	1	5	1	24	2	5	1	5	1	5	1	5	1	24
76	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	36	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	28	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24
77	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	42	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	32	2	4	3	4	3	4	3	4	3	28	2	4	3	4	3	4	3	4	3	28

78	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	30	2	1	4	1	4	1	4	1	1	4	21	1	1	4	1	4	1	4	1	4	20	2	1	4	1	4	1	4	1	4	20
79	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	42	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28
80	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	30	2	3	2	3	2	1	2	5	2	2	22	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20
81	1	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	3	29	2	5	3	2	2	4	3	3	2	3	27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
82	3	3	4	3	2	2	3	5	4	3	3	3	38	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
83	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	54	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41	3	5	4	5	4	5	4	5	4	36	3	5	4	5	4	5	4	5	4	36
84	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40	3	4	5	4	5	4	5	4	5	36	3	4	5	4	5	4	5	4	5	36
85	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	36	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	28	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24
86	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20
87	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	30	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	23	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
90	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	30	2	4	1	4	1	4	1	4	4	1	24	2	4	1	4	1	4	1	4	1	20	2	4	1	4	1	4	1	4	1	20
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
92	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	1	2	2	2	2	2	2	2	2	16	1	2	2	2	2	2	2	2	2	16
93	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	24	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	17	1	1	3	1	3	1	3	1	3	16	1	1	3	1	3	1	3	1	3	16
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	1	2	2	2	2	2	2	2	2	16	1	2	2	2	2	2	2	2	2	16
95	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	24	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	17	1	1	3	1	3	1	3	1	3	16	1	1	3	1	3	1	3	1	3	16
96	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	48	3	3	5	3	5	3	5	3	3	5	35	3	3	5	3	5	3	5	3	5	32	3	3	5	3	5	3	5	3	5	32
97	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	48	3	3	5	3	5	3	5	3	3	5	35	3	3	5	3	5	3	5	3	5	32	3	3	5	3	5	3	5	3	5	32
98	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	42	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28
99	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	24	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	19	1	3	1	3	1	3	1	3	1	16	1	3	1	3	1	3	1	3	1	16
100	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	18	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	13	1	1	2	1	2	1	2	1	2	12	1	1	2	1	2	1	2	1	2	12
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
102	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	36	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	28	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24
103	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
105	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	30	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	23	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20

106	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	30	2	1	4	1	4	1	4	1	1	4	21	1	1	4	1	4	1	4	1	4	20	2	1	4	1	4	1	4	1	4	20
107	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	42	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28
108	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	42	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	32	2	4	3	4	3	4	3	4	3	28	2	4	3	4	3	4	3	4	3	28
109	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	48	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	37	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32
110	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	42	2	5	2	5	2	5	2	5	5	2	33	2	5	2	5	2	5	2	5	2	28	2	5	2	5	2	5	2	5	2	28
111	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	48	3	3	5	3	5	3	5	3	3	5	35	3	3	5	3	5	3	5	3	5	32	3	3	5	3	5	3	5	3	5	32
112	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	30	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	23	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20
113	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20
114	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	18	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	13	1	1	2	1	2	1	2	1	2	12	1	1	2	1	2	1	2	1	2	12
115	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	48	3	3	5	3	5	3	5	3	3	5	35	3	3	5	3	5	3	5	3	5	32	3	3	5	3	5	3	5	3	5	32
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
117	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	36	2	5	1	5	1	5	1	5	5	1	29	2	5	1	5	1	5	1	5	1	24	2	5	1	5	1	5	1	5	1	24
118	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20
119	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	1	2	2	2	2	2	2	2	2	16	1	2	2	2	2	2	2	2	2	16
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
121	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	24	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	17	1	1	3	1	3	1	3	1	3	16	1	1	3	1	3	1	3	1	3	16
122	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20
123	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	42	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28
124	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	42	2	2	5	2	5	2	5	2	2	5	30	2	2	5	2	5	2	5	2	5	28	2	2	5	2	5	2	5	2	5	28
125	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	30	2	1	4	1	4	1	4	1	1	4	21	1	1	4	1	4	1	4	1	4	20	2	1	4	1	4	1	4	1	4	20
126	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	36	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	28	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24
127	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	42	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28
128	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20
129	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	36	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	28	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
131	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	24	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	17	1	1	3	1	3	1	3	1	3	16	1	1	3	1	3	1	3	1	3	16
132	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	36	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	28	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24
133	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	54	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41	3	5	4	5	4	5	4	5	4	36	3	5	4	5	4	5	4	5	4	36

[illegible]

162	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40	3	4	5	4	5	4	5	4	5	36	3	4	5	4	5	4	5	4	5	36
163	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	42	2	2	5	2	5	2	5	2	2	5	30	2	2	5	2	5	2	5	2	5	28	2	2	5	2	5	2	5	2	5	28
164	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	30	2	1	4	1	4	1	4	1	1	4	21	1	1	4	1	4	1	4	1	4	20	2	1	4	1	4	1	4	1	4	20
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
166	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	42	2	5	2	5	2	5	2	5	5	2	33	2	5	2	5	2	5	2	5	2	28	2	5	2	5	2	5	2	5	2	28
167	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40	3	4	5	4	5	4	5	4	5	36	3	4	5	4	5	4	5	4	5	36
168	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	42	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28
169	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	30	2	4	1	4	1	4	1	4	4	1	24	2	4	1	4	1	4	1	4	1	20	2	4	1	4	1	4	1	4	1	20
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
171	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	30	2	1	4	1	4	1	4	1	1	4	21	1	1	4	1	4	1	4	1	4	20	2	1	4	1	4	1	4	1	4	20
172	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20
173	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	36	2	1	5	1	5	1	5	1	1	5	25	2	1	5	1	5	1	5	1	5	24	2	1	5	1	5	1	5	1	5	24
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	2	3	1	4	3	3	3	22	
175	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	36	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	28	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24	2	4	2	4	4	4	2	4	2	26
176	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	48	3	3	5	3	5	3	5	3	3	5	35	3	3	5	3	5	3	5	3	32	3	3	5	3	5	3	5	3	5	32	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
178	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	18	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	14	1	2	1	2	1	2	1	2	12	1	2	1	2	1	2	1	2	1	12	
179	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	30	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	23	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20	
180	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	42	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	32	2	4	3	4	3	4	3	4	28	2	4	3	4	3	4	3	4	3	28	
181	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1	2	2	2	2	2	2	2	2	18	1	2	2	2	2	2	2	2	2	16	1	2	2	2	2	2	2	2	2	16	
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
183	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	42	2	4	3	4	3	4	3	4	3	32	2	4	3	4	3	4	3	4	3	28	2	4	3	4	3	4	3	4	3	28	
184	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	36	2	1	5	1	5	1	5	1	1	5	25	2	1	5	1	5	1	5	1	5	24	2	1	5	1	5	1	5	1	5	24
185	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	36	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	28	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24
186	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	54	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41	3	5	4	5	4	5	4	5	36	3	5	4	5	4	5	4	5	4	36	
187	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	24	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	19	1	3	1	3	1	3	1	3	16	1	3	1	3	1	3	1	3	1	16	
188	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	42	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	2	3	4	3	4	3	4	3	28	2	4	4	3	4	3	4	3	4	29	
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	

190	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	24	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	17	1	1	3	1	3	1	3	1	3	16	1	1	3	1	3	1	3	1	3	16
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	32	
192	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	54	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41	3	5	4	5	4	5	4	5	4	36	3	5	4	5	4	5	4	5	4	36
193	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	1	2	2	2	2	2	2	2	2	16	1	2	2	2	2	2	2	2	16	
194	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	2	3	2	3	2	3	2	20	
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	24		
196	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	2	3	2	3	2	3	2	20	
197	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	36	2	1	5	1	5	1	5	1	1	5	25	2	1	5	1	5	1	5	1	5	24	2	1	5	1	5	1	5	1	5	24
198	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40	3	4	5	4	5	4	5	4	5	36	3	4	5	4	5	4	5	4	5	36
199	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	2	3	2	3	2	3	2	20	
200	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	5	5	5	5	40	3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
201	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40	3	4	5	4	5	4	5	4	5	36	3	4	5	4	5	4	5	4	5	36
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	32	
203	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	24	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	19	1	3	1	3	1	3	1	3	1	16	1	3	1	3	1	3	1	3	1	16
204	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	42	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	32	2	4	3	4	3	4	3	4	3	28	2	4	3	4	3	4	3	4	3	28
205	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	42	2	5	2	5	2	5	2	5	5	2	33	2	5	2	5	2	5	2	5	2	28	2	5	2	5	2	5	2	5	2	28
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
207	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	18	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	13	1	1	2	1	2	1	2	1	2	12	1	1	2	1	2	1	2	1	2	12
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
209	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	30	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	23	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20	
210	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40	3	4	5	4	5	4	5	4	5	36	3	4	5	4	5	4	5	4	5	36
211	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	42	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28
212	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	30	2	4	1	4	1	4	1	4	4	1	24	2	4	1	4	1	4	1	4	1	20	2	4	1	4	1	4	1	4	1	20
213	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	1	2	2	2	2	2	2	2	2	16	1	2	2	2	2	2	2	2	16	
214	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	48	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	37	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32
215	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	42	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28
216	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	30	2	4	1	4	1	4	1	4	4	1	24	2	4	1	4	1	4	1	4	1	20	2	4	1	4	1	4	1	4	1	20
217	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	42	2	5	2	5	2	5	2	5	5	2	33	2	5	2	5	2	5	2	5	2	28	2	5	2	5	2	5	2	5	2	28

218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
219	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	36	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	28	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	24
220	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8		
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32		
222	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	48	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	37	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32
223	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	24	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	17	1	1	3	1	3	1	3	1	3	16	1	1	3	1	3	1	3	3	3	18		
224	3	2	2	4	1	4	5	5	3	4	3	4	40	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28	2	3	4	3	3	3	3	3	4	26		
225	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	42	2	2	5	2	5	2	5	2	2	5	30	2	2	5	2	5	2	5	2	5	28	2	2	5	2	5	2	5	2	5	2	28	
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	31		
227	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	24	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	19	1	3	1	3	1	3	1	3	1	16	1	3	1	3	1	3	1	3	1	16		
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	3	4	4	4	31			
229	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	48	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	37	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32
230	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	24	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	17	1	1	3	1	3	1	3	1	3	16	1	1	3	1	3	1	3	1	3	16		
231	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40	3	4	5	4	5	4	5	4	5	36	3	4	5	4	5	4	5	4	5	36		
232	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	42	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28		
233	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	30	2	3	2	3	2	3	2	3	2	23	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20			
234	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20		
235	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	48	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	37	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32
236	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	30	2	4	1	4	1	4	1	4	4	1	24	2	4	1	4	1	4	1	4	1	20	2	4	1	4	3	4	1	4	1	22		
237	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	36	2	1	5	1	5	1	5	1	1	5	25	2	1	5	1	5	1	5	1	5	24	2	1	5	1	5	1	5	1	5	24		
238	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	18	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	13	1	1	2	1	2	1	2	1	2	12	1	1	2	1	2	1	2	1	2	12		
239	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	42	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	32	2	4	3	4	3	4	3	4	28	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	28		
240	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	42	2	5	2	5	2	5	2	5	5	2	33	2	5	2	5	2	5	2	5	2	28	2	5	2	5	2	5	2	5	2	28		
241	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40	3	4	5	4	5	4	5	4	36	3	4	5	4	5	4	5	4	5	36			
242	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	42	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	2	3	4	3	4	3	4	3	28	2	3	4	3	4	3	4	3	4	28			
243	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	30	2	4	1	4	1	4	1	4	4	1	24	2	4	1	4	1	4	1	4	1	20	2	4	1	3	2	4	1	4	1	20		
244	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	48	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	37	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32	3	5	3	5	3	5	3	5	3	31		
245	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	30	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	23	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	3	2	3	2	3	2	3	2	20			

246	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	48	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	37	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	32
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
248	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	22	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	19	
249	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	18	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	13	1	1	2	1	2	1	2	1	2	12	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	12	
250	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	48	3	3	5	3	5	3	5	3	3	5	35	3	3	5	3	5	3	5	3	5	32	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	32	
251	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40	3	4	5	4	5	4	5	4	5	36	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	36	
252	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	24	1	3	1	3	4	3	1	4	2	1	22	2	4	1	4	1	3	1	3	2	19	2	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	15	
253	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	48	3	3	5	3	5	3	5	3	3	5	35	3	3	5	3	5	3	5	3	5	32	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	32	
254	2	3	4	2	2	3	1	3	5	3	2	4	34	2	1	2	5	3	5	3	5	5	3	32	2	5	4	5	3	4	2	5	3	31	3	3	3	2	2	4	4	5	3	26			

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 2: MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TRANSPORTE URBANO DE LIMA CERCADO EN EL AÑO 2016

	TANG.						FIABILIDAD									CAP. RTA.						GARANTIA							EMPATIA								
	1	2	3	4			5	6	7	8	9	10	11			12	13	14	15			16	17	18	19	20			21	22	23	24	25				
1	2	3	2	5	12	2	3	2	5	3	3	2	5	23	2	3	3	1	4	11	2	3	2	3	2	5	15	2	3	2	5	3	2	15	2	76	2
2	5	4	5	4	18	3	4	5	4	4	4	5	4	30	3	4	4	5	4	17	3	4	5	4	5	4	22	3	4	5	4	4	5	22	3	109	3
3	3	1	3	1	8	1	1	3	1	1	1	3	1	11	1	1	1	3	1	6	1	1	3	1	3	1	9	1	1	3	1	1	3	9	1	43	1
4	4	2	4	2	12	2	2	4	2	2	2	4	2	18	2	2	2	4	2	10	2	2	4	2	4	2	14	2	2	4	2	2	4	14	2	68	2
5	5	3	5	3	16	3	3	5	3	3	3	5	3	25	2	3	3	5	3	14	2	3	5	3	5	3	19	2	3	5	3	3	5	19	3	93	3
6	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	100	3
7	3	1	3	1	8	1	1	3	1	1	1	3	1	11	1	1	1	3	1	6	1	1	3	1	3	1	9	1	1	3	1	1	3	9	1	43	1
8	3	4	3	4	14	2	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	3	4	18	2	4	3	4	4	3	18	3	91	2
9	1	2	1	2	6	1	2	1	2	2	2	1	2	12	1	2	2	1	2	7	1	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	2	1	8	1	41	1
10	3	4	3	4	14	2	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	3	4	18	2	4	3	4	4	3	18	3	91	2
11	3	5	3	5	16	3	5	3	5	5	5	3	5	31	3	5	5	3	5	18	3	5	3	5	3	5	21	3	5	3	5	5	3	21	3	107	3
12	2	4	2	4	12	2	4	2	4	4	4	2	4	24	2	4	4	2	4	14	2	4	2	4	2	4	16	2	4	2	4	4	2	16	2	82	2

13	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	25	1	
14	4	3	4	3	14	2	3	4	3	3	3	4	3	23	2	3	3	4	3	13	2	3	4	3	4	3	17	2	3	4	3	3	4	17	2	84	2
15	5	3	5	3	16	3	3	5	3	3	3	5	3	25	2	3	3	5	3	14	2	3	5	3	5	3	19	2	3	5	3	3	5	19	3	93	3
16	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	3	2	3	19	2	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	2	13	2	66	2
17	3	2	3	2	10	2	2	3	2	2	2	3	2	16	1	2	2	3	2	9	1	2	3	2	3	2	12	1	2	3	2	2	3	12	2	59	2
18	3	4	3	4	14	2	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	3	4	18	2	4	3	4	4	3	18	3	91	2
19	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	25	1	
20	4	5	4	5	18	3	5	4	5	5	5	4	5	33	3	5	5	4	5	19	3	5	4	5	4	5	23	3	5	4	5	5	4	23	3	116	3
21	5	3	5	3	16	3	3	5	3	3	3	5	3	25	2	3	3	5	3	14	2	3	5	3	5	3	19	2	3	5	3	3	5	19	3	93	3
22	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	2	10	1	50	1
23	2	1	2	1	6	1	1	2	1	1	1	2	1	9	1	1	1	2	1	5	1	1	2	1	2	1	7	1	1	2	1	1	2	7	1	34	1
24	3	5	3	5	16	3	5	3	5	5	5	3	5	31	3	5	5	3	5	18	3	5	3	5	3	5	21	3	5	3	5	5	3	21	3	107	3
25	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	3	2	3	19	2	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	2	13	2	66	2
26	1	3	1	3	8	1	3	1	3	3	3	1	3	17	2	3	3	1	3	10	2	3	1	3	1	3	11	1	3	1	3	3	1	11	1	57	1
27	4	3	4	3	14	2	3	4	3	3	3	4	3	23	2	3	3	4	3	13	2	3	4	3	4	3	17	2	3	4	3	3	4	17	2	84	2
28	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	3	2	3	19	2	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	2	13	2	66	2
29	5	4	5	4	18	3	4	5	4	4	4	5	4	30	3	4	4	5	4	17	3	4	5	4	5	4	22	3	4	5	4	4	5	22	3	109	3
30	2	1	2	1	6	1	1	2	1	1	1	2	1	9	1	1	1	2	1	5	1	1	2	1	2	1	7	1	1	2	1	1	2	7	1	34	1
31	3	2	3	2	10	2	2	3	2	2	2	3	2	16	1	2	2	3	2	9	1	2	3	2	3	2	12	1	2	3	2	2	3	12	2	59	2
32	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
33	4	3	4	3	14	2	3	4	3	3	3	4	3	23	2	3	3	4	3	13	2	3	4	3	4	3	17	2	3	4	3	3	4	17	2	84	2
34	5	4	5	4	18	3	4	5	4	4	4	5	4	30	3	4	4	5	4	17	3	4	5	4	5	4	22	3	4	5	4	4	5	22	3	109	3
35	2	4	2	4	12	2	4	2	4	4	4	2	4	24	2	4	4	2	4	14	2	4	2	4	2	4	16	2	4	2	4	4	2	16	2	82	2
36	5	2	5	2	14	2	2	5	2	2	2	5	2	20	2	2	2	5	2	11	2	2	5	2	5	2	16	2	2	5	2	2	5	16	2	77	2
37	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
38	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
39	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	100	3
40	2	5	2	5	14	2	5	2	5	5	5	2	5	29	3	5	5	2	5	17	3	5	2	5	2	5	19	2	5	2	5	5	2	19	3	98	3

41	4	5	4	5	18	3	5	4	5	5	5	4	5	33	3	5	5	4	5	19	3	5	4	5	4	5	23	3	5	4	5	5	4	23	3	116	3
42	5	3	5	3	16	3	3	5	3	3	3	5	3	25	2	3	3	5	3	14	2	3	5	3	5	3	19	2	3	5	3	3	5	19	3	93	3
43	5	2	5	2	14	2	2	5	2	2	2	5	2	20	2	2	2	5	2	11	2	2	5	2	5	2	16	2	2	5	2	2	5	16	2	77	2
44	2	5	2	5	14	2	5	2	5	5	5	2	5	29	3	5	5	2	5	17	3	5	2	5	2	5	19	2	5	2	5	5	2	19	3	98	3
45	2	4	2	4	12	2	4	2	4	4	4	2	4	24	2	4	4	2	4	14	2	4	2	4	2	4	16	2	4	2	4	4	2	16	2	82	2
46	5	1	5	1	12	2	1	5	1	1	1	5	1	15	1	1	1	5	1	8	1	1	5	1	5	1	13	2	1	5	1	1	5	13	2	61	2
47	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
48	3	2	3	2	10	2	2	3	2	2	2	3	2	16	1	2	2	3	2	9	1	2	3	2	3	2	12	1	2	3	2	2	3	12	2	59	2
49	1	3	1	3	8	1	3	1	3	3	3	1	3	17	2	3	3	1	3	10	2	3	1	3	1	3	11	1	3	1	3	3	1	11	1	57	1
50	3	2	3	2	10	2	2	3	2	2	2	3	2	16	1	2	2	3	2	9	1	2	3	2	3	2	12	1	2	3	2	2	3	12	2	59	2
51	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	3	2	3	19	2	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	2	13	2	66	2
52	1	4	1	4	10	2	4	1	4	4	4	1	4	22	2	4	4	1	4	13	2	4	1	4	1	4	14	2	4	1	4	4	1	14	2	73	2
53	3	5	3	5	16	3	5	3	5	5	5	3	5	31	3	5	5	3	5	18	3	5	3	5	3	5	21	3	5	3	5	5	3	21	3	107	3
54	2	4	2	4	12	2	4	2	4	4	4	2	4	24	2	4	4	2	4	14	2	4	2	4	2	4	16	2	4	2	4	4	2	16	2	82	2
55	4	1	4	1	10	2	1	4	1	1	1	4	1	13	1	1	1	4	1	7	1	1	4	1	4	1	11	1	1	4	1	1	4	11	1	52	1
56	3	2	3	2	10	2	2	3	2	2	2	3	2	16	1	2	2	3	2	9	1	2	3	2	3	2	12	1	2	3	2	2	3	12	2	59	2
57	4	3	4	3	14	2	3	4	3	3	3	4	3	23	2	3	3	4	3	13	2	3	4	3	4	3	17	2	3	4	3	3	4	17	2	84	2
58	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	125	3
59	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	100	3
60	3	1	3	1	8	1	1	3	1	1	1	3	1	11	1	1	1	3	1	6	1	1	3	1	3	1	9	1	1	3	1	1	3	9	1	43	1
61	3	2	3	2	10	2	2	3	2	2	2	3	2	16	1	2	2	3	2	9	1	2	3	2	3	2	12	1	2	3	2	2	3	12	2	59	2
62	5	3	5	3	16	3	3	5	3	3	3	5	3	25	2	3	3	5	3	14	2	3	5	3	5	3	19	2	3	5	3	3	5	19	3	93	3
63	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	2	10	1	50	1
64	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	125	3
65	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	100	3
66	4	1	4	1	10	2	1	4	1	1	1	4	1	13	1	1	1	4	1	7	1	1	4	1	4	1	11	1	1	4	1	1	4	11	1	52	1
67	1	3	1	3	8	1	3	1	3	3	3	1	3	17	2	3	3	1	3	10	2	3	1	3	1	3	11	1	3	1	3	3	1	11	1	57	1
68	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	100	3

69	5	3	5	3	16	3	3	5	3	3	3	5	3	25	2	3	3	5	3	14	2	3	5	3	5	3	19	2	3	5	3	3	5	19	3	93	3
70	2	4	2	4	12	2	4	2	4	4	4	2	4	24	2	4	4	2	4	14	2	4	2	4	2	4	16	2	4	2	4	4	2	16	2	82	2
71	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
72	4	2	4	2	12	2	2	4	2	2	2	4	2	18	2	2	2	4	2	10	2	2	4	2	4	2	14	2	2	4	2	2	4	14	2	68	2
73	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	125	3
74	3	4	3	4	14	2	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	3	4	18	2	4	3	4	4	3	18	3	91	2
75	5	1	5	1	12	2	1	5	1	1	1	5	1	15	1	1	1	5	1	8	1	1	5	1	5	1	13	2	1	5	1	1	5	13	2	61	2
76	4	2	4	2	12	2	2	4	2	2	2	4	2	18	2	2	2	4	2	10	2	2	4	2	4	2	14	2	2	4	2	2	4	14	2	68	2
77	4	3	4	3	14	2	3	4	3	3	3	4	3	23	2	3	3	4	3	13	2	3	4	3	4	3	17	2	3	4	3	3	4	17	2	84	2
78	1	4	1	4	10	2	4	1	4	4	4	1	4	22	2	4	4	1	4	13	2	4	1	4	1	4	14	2	4	1	4	4	1	14	2	73	2
79	3	4	3	4	14	2	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	3	4	18	2	4	3	4	4	3	18	3	91	2
80	3	2	3	2	10	2	2	3	2	2	2	3	2	16	1	2	2	3	2	9	1	2	3	2	3	2	12	1	2	3	2	2	3	12	2	59	2
81	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
82	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
83	5	4	5	4	18	3	4	5	4	4	4	5	4	30	3	4	4	5	4	17	3	4	5	4	5	4	22	3	4	5	4	4	5	22	3	109	3
84	4	5	4	5	18	3	5	4	5	5	5	4	5	33	3	5	5	4	5	19	3	5	4	5	4	5	23	3	5	4	5	5	4	23	3	116	3
85	4	2	4	2	12	2	2	4	2	2	2	4	2	18	2	2	2	4	2	10	2	2	4	2	4	2	14	2	2	4	2	2	4	14	2	68	2
86	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	3	2	3	19	2	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	2	13	2	66	2
87	3	2	3	2	10	2	2	3	2	2	2	3	2	16	1	2	2	3	2	9	1	2	3	2	3	2	12	1	2	3	2	2	3	12	2	59	2
88	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	125	3
89	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	100	3
90	4	1	4	1	10	2	1	4	1	1	1	4	1	13	1	1	1	4	1	7	1	1	4	1	4	1	11	1	1	4	1	1	4	11	1	52	1
91	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
92	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	2	10	1	50	1
93	1	3	1	3	8	1	3	1	3	3	3	1	3	17	2	3	3	1	3	10	2	3	1	3	1	3	11	1	3	1	3	3	1	11	1	57	1
94	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	2	10	1	50	1
95	1	3	1	3	8	1	3	1	3	3	3	1	3	17	2	3	3	1	3	10	2	3	1	3	1	3	11	1	3	1	3	3	1	11	1	57	1
96	3	5	3	5	16	3	5	3	5	5	5	3	5	31	3	5	5	3	5	18	3	5	3	5	3	5	21	3	5	3	5	5	3	21	3	107	3

97	3	5	3	5	16	3	5	3	5	5	5	3	5	31	3	5	5	3	5	18	3	5	3	5	3	5	21	3	5	3	5	5	3	21	3	107	3
98	3	4	3	4	14	2	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	3	4	18	2	4	3	4	4	3	18	3	91	2
99	3	1	3	1	8	1	1	3	1	1	1	3	1	11	1	1	1	3	1	6	1	1	3	1	3	1	9	1	1	3	1	1	3	9	1	43	1
100	1	2	1	2	6	1	2	1	2	2	2	1	2	12	1	2	2	1	2	7	1	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	2	1	8	1	41	1
101	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
102	4	2	4	2	12	2	2	4	2	2	2	4	2	18	2	2	2	4	2	10	2	2	4	2	4	2	14	2	2	4	2	2	4	14	2	68	2
103	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	3	2	3	19	2	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	2	13	2	66	2
104	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
105	3	2	3	2	10	2	2	3	2	2	2	3	2	16	1	2	2	3	2	9	1	2	3	2	3	2	12	1	2	3	2	2	3	12	2	59	2
106	1	4	1	4	10	2	4	1	4	4	4	1	4	22	2	4	4	1	4	13	2	4	1	4	1	4	14	2	4	1	4	4	1	14	2	73	2
107	3	4	3	4	14	2	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	3	4	18	2	4	3	4	4	3	18	3	91	2
108	4	3	4	3	14	2	3	4	3	3	3	4	3	23	2	3	3	4	3	13	2	3	4	3	4	3	17	2	3	4	3	3	4	17	2	84	2
109	5	3	5	3	16	3	3	5	3	3	3	5	3	25	2	3	3	5	3	14	2	3	5	3	5	3	19	2	3	5	3	3	5	19	3	93	3
110	5	2	5	2	14	2	2	5	2	2	2	5	2	20	2	2	2	5	2	11	2	2	5	2	5	2	16	2	2	5	2	2	5	16	2	77	2
111	3	5	3	5	16	3	5	3	5	5	5	3	5	31	3	5	5	3	5	18	3	5	3	5	3	5	21	3	5	3	5	5	3	21	3	107	3
112	3	2	3	2	10	2	2	3	2	2	2	3	2	16	1	2	2	3	2	9	1	2	3	2	3	2	12	1	2	3	2	2	3	12	2	59	2
113	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	3	2	3	19	2	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	2	13	2	66	2
114	1	2	1	2	6	1	2	1	2	2	2	1	2	12	1	2	2	1	2	7	1	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	2	1	8	1	41	1
115	3	5	3	5	16	3	5	3	5	5	5	3	5	31	3	5	5	3	5	18	3	5	3	5	3	5	21	3	5	3	5	5	3	21	3	107	3
116	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	100	3
117	5	1	5	1	12	2	1	5	1	1	1	5	1	15	1	1	1	5	1	8	1	1	5	1	5	1	13	2	1	5	1	1	5	13	2	61	2
118	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	3	2	3	19	2	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	2	13	2	66	2
119	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	2	10	1	50	1
120	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
121	1	3	1	3	8	1	3	1	3	3	3	1	3	17	2	3	3	1	3	10	2	3	1	3	1	3	11	1	3	1	3	3	1	11	1	57	1
122	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	3	2	3	19	2	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	2	13	2	66	2
123	3	4	3	4	14	2	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	3	4	18	2	4	3	4	4	3	18	3	91	2
124	2	5	2	5	14	2	5	2	5	5	5	2	5	29	3	5	5	2	5	17	3	5	2	5	2	5	19	2	5	2	5	5	2	19	3	98	3

125	1	4	1	4	10	2	4	1	4	4	4	1	4	22	2	4	4	1	4	13	2	4	1	4	1	4	14	2	4	1	4	4	1	14	2	73	2
126	4	2	4	2	12	2	2	4	2	2	2	4	2	18	2	2	2	4	2	10	2	2	4	2	4	2	14	2	2	4	2	2	4	14	2	68	2
127	3	4	3	4	14	2	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	3	4	18	2	4	3	4	4	3	18	3	91	2
128	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	3	2	3	19	2	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	2	13	2	66	2
129	4	2	4	2	12	2	2	4	2	2	2	4	2	18	2	2	2	4	2	10	2	2	4	2	4	2	14	2	2	4	2	2	4	14	2	68	2
130	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
131	1	3	1	3	8	1	3	1	3	3	3	1	3	17	2	3	3	1	3	10	2	3	1	3	1	3	11	1	3	1	3	3	1	11	1	57	1
132	4	2	4	2	12	2	2	4	2	2	2	4	2	18	2	2	2	4	2	10	2	2	4	2	4	2	14	2	2	4	2	2	4	14	2	68	2
133	5	4	5	4	18	3	4	5	4	4	4	5	4	30	3	4	4	5	4	17	3	4	5	4	5	4	22	3	4	5	4	4	5	22	3	109	3
134	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	2	10	1	50	1
135	4	3	4	3	14	2	3	4	3	3	3	4	3	23	2	3	3	4	3	13	2	3	4	3	4	3	17	2	3	4	3	3	4	17	2	84	2
136	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
137	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	125	3
138	1	5	1	5	12	2	5	1	5	5	5	1	5	27	3	5	5	1	5	16	3	5	1	5	1	5	17	2	5	1	5	5	1	17	2	89	2
139	4	2	4	2	12	2	2	4	2	2	2	4	2	18	2	2	2	4	2	10	2	2	4	2	4	2	14	2	2	4	2	2	4	14	2	68	2
140	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	3	2	3	19	2	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	2	13	2	66	2
141	5	2	5	2	14	2	2	5	2	2	2	5	2	20	2	2	2	5	2	11	2	2	5	2	5	2	16	2	2	5	2	2	5	16	2	77	2
142	2	5	2	5	14	2	5	2	5	5	5	2	5	29	3	5	5	2	5	17	3	5	2	5	2	5	19	2	5	2	5	5	2	19	3	98	3
143	4	4	5	4	17	3	4	5	4	4	4	5	4	30	3	4	4	5	4	17	3	4	5	4	5	4	22	3	4	5	4	4	5	22	3	108	3
144	3	4	3	4	14	2	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	3	4	18	2	4	3	4	4	3	18	3	91	2
145	4	3	4	3	14	2	3	4	3	3	3	4	3	23	2	3	3	4	3	13	2	3	4	3	4	3	17	2	3	4	3	3	4	17	2	84	2
146	3	5	3	5	16	3	5	3	5	5	5	3	5	31	3	5	5	3	5	18	3	5	3	5	3	5	21	3	5	3	5	5	3	21	3	107	3
147	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
148	1	4	1	4	10	2	4	1	4	4	4	1	4	22	2	4	4	1	4	13	2	4	1	4	1	4	14	2	4	1	4	4	1	14	2	73	2
149	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
150	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
151	3	5	3	5	16	3	5	3	5	5	5	3	5	31	3	5	5	3	5	18	3	5	3	5	3	5	21	3	5	3	5	5	3	21	3	107	3
152	4	4	5	4	17	3	4	5	4	4	4	5	4	30	3	4	4	5	4	17	3	4	5	4	5	4	22	3	4	5	4	4	5	22	3	108	3

153	4	3	4	1	12	2	3	4	1	3	3	4	1	19	2	3	3	4	1	11	2	3	4	3	4	1	15	2	3	4	1	3	4	15	2	72	2
154	3	2	3	2	10	2	2	3	2	2	2	3	2	16	1	2	2	3	2	9	1	2	3	2	3	2	12	1	2	3	2	2	3	12	2	59	2
155	5	3	5	3	16	3	3	5	3	3	3	5	3	25	2	3	3	5	3	14	2	3	5	3	5	3	19	2	3	5	3	3	5	19	3	93	3
156	4	3	4	3	14	2	3	4	3	3	3	4	3	23	2	3	3	4	3	13	2	3	4	3	4	3	17	2	3	4	3	3	4	17	2	84	2
157	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	100	3
158	3	4	3	4	14	2	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	3	4	18	2	4	3	4	4	3	18	3	91	2
159	3	2	3	2	10	2	2	3	2	2	2	3	2	16	1	2	2	3	2	9	1	2	3	2	3	2	12	1	2	3	2	2	3	12	2	59	2
160	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	3	2	3	19	2	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	2	13	2	66	2
161	4	3	4	3	14	2	3	4	3	3	3	4	3	23	2	3	3	4	3	13	2	3	4	3	4	3	17	2	3	4	3	3	4	17	2	84	2
162	4	5	4	5	18	3	5	4	5	5	5	4	5	33	3	5	5	4	5	19	3	5	4	5	4	5	23	3	5	4	5	5	4	23	3	116	3
163	2	5	2	5	14	2	5	2	5	5	5	2	5	29	3	5	5	2	5	17	3	5	2	5	2	5	19	2	5	2	5	5	2	19	3	98	3
164	1	4	1	4	10	2	4	1	4	4	4	1	4	22	2	4	4	1	4	13	2	4	1	4	1	4	14	2	4	1	4	4	1	14	2	73	2
165	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
166	5	2	5	2	14	2	2	5	2	2	2	5	2	20	2	2	2	5	2	11	2	2	5	2	5	2	16	2	2	5	2	2	5	16	2	77	2
167	4	5	4	5	18	3	5	4	5	5	5	4	5	33	3	5	5	4	5	19	3	5	4	5	4	5	23	3	5	4	5	5	4	23	3	116	3
168	3	4	3	4	14	2	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	3	4	18	2	4	3	4	4	3	18	3	91	2
169	4	1	4	1	10	2	1	4	1	1	1	4	1	13	1	1	1	4	1	7	1	1	4	1	4	1	11	1	1	4	1	1	4	11	1	52	1
170	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
171	1	4	1	4	10	2	4	1	4	4	4	1	4	22	2	4	4	1	4	13	2	4	1	4	1	4	14	2	4	1	4	4	1	14	2	73	2
172	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	3	2	3	19	2	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	2	13	2	66	2
173	1	5	1	5	12	2	5	1	5	5	5	1	5	27	3	5	5	1	5	16	3	5	1	5	1	5	17	2	5	1	5	5	1	17	2	89	2
174	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
175	4	2	4	2	12	2	2	4	2	2	2	4	2	18	2	2	2	4	2	10	2	2	4	2	4	2	14	2	2	4	2	2	4	14	2	68	2
176	3	5	3	5	16	3	5	3	5	5	5	3	5	31	3	5	5	3	5	18	3	5	3	5	3	5	21	3	5	3	5	5	3	21	3	107	3
177	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	100	3
178	2	1	2	1	6	1	1	2	1	1	1	2	1	9	1	1	1	2	1	5	1	1	2	1	2	1	7	1	1	2	1	1	2	7	1	34	1
179	3	2	3	2	10	2	2	3	2	2	2	3	2	16	1	2	2	3	2	9	1	2	3	2	3	2	12	1	2	3	2	2	3	12	2	59	2
180	4	3	4	3	14	2	3	4	3	3	3	4	3	23	2	3	3	4	3	13	2	3	4	3	4	3	17	2	3	4	3	3	4	17	2	84	2

181	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	10	1	50	1	
182	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	15	2	75	2	
183	4	3	4	3	14	2	3	4	3	3	3	4	3	23	2	3	3	4	3	13	2	3	4	3	4	3	17	2	3	4	3	3	4	17	2	84	2
184	1	5	1	5	12	2	5	1	5	5	5	1	5	27	3	5	5	1	5	16	3	5	1	5	1	5	17	2	5	1	5	5	1	17	2	89	2
185	4	2	4	2	12	2	2	4	2	2	2	4	2	18	2	2	2	4	2	10	2	2	4	2	4	2	14	2	2	4	2	2	4	14	2	68	2
186	5	4	5	4	18	3	4	5	4	4	4	5	4	30	3	4	4	5	4	17	3	4	5	4	5	4	22	3	4	5	4	4	5	22	3	109	3
187	3	1	3	1	8	1	1	3	1	1	1	3	1	11	1	1	1	3	1	6	1	1	3	1	3	1	9	1	1	3	1	1	3	9	1	43	1
188	3	4	3	4	14	2	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	3	4	18	2	4	3	4	4	3	18	3	91	2
189	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	15	2	75	2	
190	1	3	1	3	8	1	3	1	3	3	3	1	3	17	2	3	3	1	3	10	2	3	1	3	1	3	11	1	3	1	3	3	1	11	1	57	1
191	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	100	3
192	5	4	5	4	18	3	4	5	4	4	4	5	4	30	3	4	4	5	4	17	3	4	5	4	5	4	22	3	4	5	4	4	5	22	3	109	3
193	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	2	10	1	50	1
194	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	3	2	3	19	2	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	2	13	2	66	2
195	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
196	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	3	2	3	19	2	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	2	13	2	66	2
197	1	5	1	5	12	2	5	1	5	5	5	1	5	27	3	5	5	1	5	16	3	5	1	5	1	5	17	2	5	1	5	5	1	17	2	89	2
198	4	5	4	5	18	3	5	4	5	5	5	4	5	33	3	5	5	4	5	19	3	5	4	5	4	5	23	3	5	4	5	5	4	23	3	116	3
199	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	3	2	3	19	2	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	2	13	2	66	2
200	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	125	3
201	4	5	4	5	18	3	5	4	5	5	5	4	5	33	3	5	5	4	5	19	3	5	4	5	4	5	23	3	5	4	5	5	4	23	3	116	3
202	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	100	3
203	3	1	3	1	8	1	1	3	1	1	1	3	1	11	1	1	1	3	1	6	1	1	3	1	3	1	9	1	1	3	1	1	3	9	1	43	1
204	4	3	4	3	14	2	3	4	3	3	3	4	3	23	2	3	3	4	3	13	2	3	4	3	4	3	17	2	3	4	3	3	4	17	2	84	2
205	5	2	5	2	14	2	2	5	2	2	2	5	2	20	2	2	2	5	2	11	2	2	5	2	5	2	16	2	2	5	2	2	5	16	2	77	2
206	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
207	1	2	1	2	6	1	2	1	2	2	2	1	2	12	1	2	2	1	2	7	1	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	2	1	8	1	41	1
208	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2

209	3	2	3	2	10	2	2	3	2	2	2	3	2	16	1	2	2	3	2	9	1	2	3	2	3	2	12	1	2	3	2	2	3	12	2	59	2
210	4	5	4	5	18	3	5	4	5	5	5	4	5	33	3	5	5	4	5	19	3	5	4	5	4	5	23	3	5	4	5	5	4	23	3	116	3
211	3	4	3	4	14	2	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	3	4	18	2	4	3	4	4	3	18	3	91	2
212	4	1	4	1	10	2	1	4	1	1	1	4	1	13	1	1	1	4	1	7	1	1	4	1	4	1	11	1	1	4	1	1	4	11	1	52	1
213	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	2	10	1	50	1
214	5	3	5	3	16	3	3	5	3	3	3	5	3	25	2	3	3	5	3	14	2	3	5	3	5	3	19	2	3	5	3	3	5	19	3	93	3
215	3	4	3	4	14	2	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	3	4	18	2	4	3	4	4	3	18	3	91	2
216	4	1	4	1	10	2	1	4	1	1	1	4	1	13	1	1	1	4	1	7	1	1	4	1	4	1	11	1	1	4	1	1	4	11	1	52	1
217	5	2	5	2	14	2	2	5	2	2	2	5	2	20	2	2	2	5	2	11	2	2	5	2	5	2	16	2	2	5	2	2	5	16	2	77	2
218	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	75	2
219	4	2	4	2	12	2	2	4	2	2	2	4	2	18	2	2	2	4	2	10	2	2	4	2	4	2	14	2	2	4	2	2	4	14	2	68	2
220	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	25	1	
221	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	100	3
222	5	3	5	3	16	3	3	5	3	3	3	5	3	25	2	3	3	5	3	14	2	3	5	3	5	3	19	2	3	5	3	3	5	19	3	93	3
223	1	3	3	3	10	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	73	2
224	3	3	3	4	13	2	3	3	4	3	3	3	4	23	2	3	3	3	4	13	2	3	3	3	3	4	16	2	3	3	4	3	3	16	2	81	2
225	2	5	2	5	14	2	5	2	5	5	5	2	5	29	3	5	5	2	5	17	3	5	2	5	2	5	19	2	5	2	5	5	2	19	3	98	3
226	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	100	3
227	3	1	3	1	8	1	1	3	1	1	1	3	1	11	1	1	1	3	1	6	1	1	3	1	3	1	9	1	1	3	1	1	3	9	1	43	1
228	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	100	3
229	5	3	5	3	16	3	3	5	3	3	3	5	3	25	2	3	3	5	3	14	2	3	5	3	5	3	19	2	3	5	3	3	5	19	3	93	3
230	1	3	1	3	8	1	3	1	3	3	3	1	3	17	2	3	3	1	3	10	2	3	1	3	1	3	11	1	3	1	3	3	1	11	1	57	1
231	4	5	4	5	18	3	5	4	5	5	5	4	5	33	3	5	5	4	5	19	3	5	4	5	4	5	23	3	5	4	5	5	4	23	3	116	3
232	3	4	3	4	14	2	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	3	4	18	2	4	3	4	4	3	18	3	91	2
233	3	2	3	2	10	2	2	3	2	2	2	3	2	16	1	2	2	3	2	9	1	2	3	2	3	2	12	1	2	3	2	2	3	12	2	59	2
234	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	3	2	3	19	2	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	2	13	2	66	2
235	5	3	5	3	16	3	3	5	3	3	3	5	3	25	2	3	3	5	3	14	2	3	5	3	5	3	19	2	3	5	3	3	5	19	3	93	3
236	4	1	4	1	10	2	1	4	1	1	1	4	1	13	1	1	1	4	1	7	1	1	4	1	4	1	11	1	1	4	1	1	4	11	1	52	1

237	1	5	1	5	12	2	5	1	5	5	5	1	5	27	3	5	5	1	5	16	3	5	1	5	1	5	17	2	5	1	5	5	1	17	2	89	2
238	1	2	1	2	6	1	2	1	2	2	2	1	2	12	1	2	2	1	2	7	1	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	2	1	8	1	41	1
239	4	3	4	3	14	2	3	4	3	3	3	4	3	23	2	3	3	4	3	13	2	3	4	3	4	3	17	2	3	4	3	3	4	17	2	84	2
240	5	2	5	2	14	2	2	5	2	2	2	5	2	20	2	2	2	5	2	11	2	2	5	2	5	2	16	2	2	5	2	2	5	16	2	77	2
241	4	5	4	5	18	3	5	4	5	5	5	4	5	33	3	5	5	4	5	19	3	5	4	5	4	5	23	3	5	4	5	5	4	23	3	116	3
242	3	4	3	4	14	2	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	3	4	18	2	4	3	4	4	3	18	3	91	2
243	4	1	4	1	10	2	1	4	1	1	1	4	1	13	1	1	1	4	1	7	1	1	4	1	4	1	11	1	1	4	1	1	4	11	1	52	1
244	5	2	5	3	15	3	2	5	3	2	2	5	3	22	2	2	2	5	3	12	2	2	5	2	5	3	17	2	2	5	3	2	5	17	2	83	2
245	3	2	3	2	10	2	2	3	2	2	2	3	2	16	1	2	2	3	2	9	1	2	3	2	3	2	12	1	2	3	2	2	3	12	2	59	2
246	5	3	5	3	16	3	3	5	3	3	3	5	3	25	2	3	3	5	3	14	2	3	5	3	5	3	19	2	3	5	3	3	5	19	3	93	3
247	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	100	3
248	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	3	2	3	19	2	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	2	13	2	66	2
249	1	2	1	2	6	1	2	1	2	2	2	1	2	12	1	2	2	1	2	7	1	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	2	1	8	1	41	1
250	3	5	3	5	16	3	5	3	5	5	5	3	5	31	3	5	5	3	5	18	3	5	3	5	3	5	21	3	5	3	5	5	3	21	3	107	3
251	4	5	4	5	18	3	5	4	5	5	5	4	5	33	3	5	5	4	5	19	3	5	4	5	4	5	23	3	5	4	5	5	4	23	3	116	3
252	3	1	3	1	8	1	1	3	1	1	1	3	1	11	1	1	1	3	1	6	1	1	3	1	3	1	9	1	1	3	1	2	3	10	1	44	1
253	3	5	3	5	16	3	5	3	5	5	5	3	5	31	3	5	5	3	5	18	3	5	3	5	3	5	21	3	5	3	4	1	3	16	2	102	3
254	4	1	2	2	9	1	1	5	4	1	4	5	2	22	2	1	4	5	3	13	2	1	2	1	4	4	12	1	1	2	5	1	2	11	1	67	2

Anexo 4: Certificado de Validez del contenido del Instrumento

ANEXO 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL DE TRANSPORTE URBANO

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		SUGERENCIAS
	Si	No	Si	No	Si	No	
Planificación							
1¿Cuenta La Gerencia de transporte Urbano con una misión establecida?	✓		✓		✓		
2¿La Gerencia de transporte Urbano cuenta con metas establecidas?	✓		✓		✓		
3¿Las metas son alcanzables?	✓		✓		✓		
4¿Se establecen objetivos?	✓		✓		✓		
5¿Los objetivos se establecen a corto, largo plazo?	✓		✓		✓		
6¿Se establecen estrategias para cumplir con los objetivos?	✓		✓		✓		
7¿Cuenta La Gerencia de transporte Urbano con políticas establecidas?	✓		✓		✓		
8¿Se utilizan programas para el desarrollo de las actividades?	✓		✓		✓		
9¿Cuenta La Gerencia de transporte Urbano con procedimientos establecidos?	✓		✓		✓		
10¿Se utiliza un presupuesto para el cumplimiento de los planes?	✓		✓		✓		
11¿La Gerencia de transporte Urbano cuenta con reglas establecidas?	✓		✓		✓		
12¿Cuenta La Gerencia de transporte Urbano con estándares establecidos?	✓		✓		✓		
Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
13¿Cuenta La Gerencia de transporte Urbano con un organigrama establecido?	✓		✓		✓		
14¿El tipo de organización que utiliza La Gerencia de transporte Urbano es el adecuado?	✓		✓		✓		
15¿La Gerencia de transporte Urbano cuenta con descripción de puestos?	✓		✓		✓		
16¿La Gerencia de transporte Urbano utiliza los instructivos especiales para indicar paso a paso los procedimientos	✓		✓		✓		
17¿Cuenta La Gerencia de transporte Urbano con un manual de organización?	✓		✓		✓		
18¿Se lleva a cabo una selección del personal?	✓		✓		✓		
19¿Es necesario presentar una solicitud de empleo?	✓		✓		✓		
20¿Se proporciona inducción al personal de nuevo ingreso?	✓		✓		✓		
21¿Se lleva a cabo una evaluación del desempeño de los empleados?	✓		✓		✓		
Ejecución (dirección)	Si	No	Si	No	Si	No	
22¿Se motiva al personal de la institución?	✓		✓		✓		
23¿Se otorga incentivos para la motivación del personal?	✓		✓		✓		
24¿El liderazgo que se aplica en La Gerencia de transporte Urbano es la acertada?	✓		✓		✓		
25¿El jefe entiende a los trabajadores?	✓		✓		✓		
26¿Se utiliza la comunicación formal en la institución?	✓		✓		✓		
27¿Se utiliza la comunicación informal en la institución?	✓		✓		✓		

28¿El personal siempre se encuentra motivado?	✓		✓		✓	
29¿El personal siempre se encuentra comprometido?	✓		✓		✓	
Control	Si	No	Si	No	Si	No
30¿En La Gerencia de transporte Urbano el control se ejecuta en base a las normas?	✓		✓		✓	
31¿Utiliza el control dentro de la institución?	✓		✓		✓	
32¿El control se aplica a toda la institución?	✓		✓		✓	
33¿Las medidas son puntuales para la corrección?	✓		✓		✓	
34¿Se efectúa comparaciones de logros?	✓		✓		✓	
35¿Se efectúa comparaciones de las metas trazadas?	✓		✓		✓	
36¿Las acciones de control son acertadas?	✓		✓		✓	
37¿Las acciones establecidas ayudan en el control?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Lima 17 de 09 del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: *MUÑOZ SALAZAR, JOSÉ* DNI. *09536793*

Especialidad del evaluador: Metodología de la investigación, Metodóloga

DOCENTE POSGRADO UCV - GERENCIA PÚBLICA

FIRMA

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 5

ARTICULO CIENTIFICO

Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima

Cercado en el año 2016

El presente trabajo de investigación titulada Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016 , tuvo como problema general, ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016? y como objetivo principal Determinar la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016

La muestra de estudio estuvo conformada por 254 usuarios de los buses Corredores azules” y “metropolitana” que transitan en Lima Cercado. se utilizaron dos cuestionarios tipo escala de Likert. La metodología aplicada fue del enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental, del tipo correlacional. Los datos que se recogieron fueron analizados por el programa SPSS versión 22 en los casos de los variables Gestión Municipal y satisfacción del usuario.

La conclusión que se arribo fue que sí existe relación significativa entre Gestión Municipal y satisfacción del usuario. Descubriendo un valor calculado donde $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,849; lo cual indica que existe una correlación significativa.

PALABRAS CLAVES: Gestión Municipal, Transporte público y satisfacción del usuario

Abstract

This research paper entitled Municipal management of urban transport and user satisfaction in Lima Cercado in 2016, was a general problem, what is the relationship

between the municipal management of urban transport and user satisfaction Lima Cercado in 2016? and the main objective To determine the relationship between the municipal transport Urban Management and user satisfaction in Lima Cercado in 2016

The study sample consisted of 254 users Runners blue buses "and" metropolitan "transiting in Lima Cercado. As diagnostic tools two questionnaires Likert-type scale were used. The research has been developed under the methodological procedures of quantitative approach, non-experimental research design, the correlational. Data from the instrument applied were processed using a statistical software called SPSS version 22 where the variables Municipal Management and user satisfaction.

As for the results we can mention that submitted the results of statistical surveys Spearman Rho test, it is seen that there exists significant relationship between municipal management and user satisfaction. a calculated value being found where $p = 0.000$ at a significance level of 0.05 (bilateral), and a level of correlation of 0.849; which indicates that there is a significant correlation.

KEY WORDS: Municipal Management, Public Transportation and User Satisfaction.

INTRODUCTION

Gestión Municipal, Una definición más elaborada dada por Terry (1998), define la gestión como un proceso "que consiste en la planificación, organización, accionar y controlar, realizado para determinar y llevar a cabo los objetivos mediante el uso de personas y recursos".(p.425),

El Sistema Integrado de Transporte de Lima (SIT), Es un sistema transporte público operado por la Municipalidad Metropolitana de Lima tiene como objetivo reducir el número de rutas actuales de transporte, renovación de vehículos con muchos años o baja capacidad de pasajeros e integrase al otros sistemas de transporte público como es la Metropolitana.

Concepto de Satisfacción del Usuario del transporte urbano. Proveedores de servicios y los estudiosos han reconocido desde hace tiempo la importancia de la atención al cliente la satisfacción de contribuir a la cuota de mercado y la rentabilidad de la inversión para las empresas. Varios definiciones y modelos de satisfacción de los clientes han sido

propuestos por diversos estudiosos. El centro de la gran parte de la investigación se centra en la teoría de la "confirmación de expectativas", que explica que "el cliente está satisfecho cuando él o ella siente que el rendimiento del producto es igual o más de lo que se esperaba (confirmación). Pero si el rendimiento percibido está a la altura de su expectativa (refutación), entonces el cliente no está satisfecho "(Oliver, 1980, p.13).

Justificación La tesis aporta argumentos científicos, provoca orientada puntos de vista científicos y soluciones con el fin de mejorar el régimen laboral de nuestro país. Añadir, en el desarrollo de algunos de los contenidos teóricos del régimen de trabajo, régimen de contrataciones públicas y teorías del control gubernamental, el cual es el soporte de la investigación lo que será de utilidad como antecedente a futuras investigaciones, relacionadas con el tema, coadyuvando en el mantenimiento del personal es la actividad que consiste en cuidar y velar por el bien de las personas que necesitan del servicio de transporte urbano.

Problema General:¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016?

Hipótesis General: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Objetivo general, Determinar la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Metodología:

El tipo de estudio descriptivo correlacional El diseño que se tomó es el no experimental, La población está constituida por trabajadores de la municipalidad metropolitana de Lima del área de Transporte Urbano, que son en total de 742 personas incluido los de CAS.

Para calcular la muestra se usó el método de muestreo aleatorio simple, con un margen de error del 5% y con el nivel de confianza del 95%, En este estudio se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento nombrado cuestionario para el acumulo de la encuesta. El instrumento de investigación fue elaborado y adecuado para cada variable de acuerdo as las investigaciones que existen de los temas. Para cada uno de las variables: gestión municipal de trasporte urbano y satisfacción del usuario, adecuando a la Likert Para la confiabilidad del cuestionario se designó una prueba piloto a 30 usuarios del transporte del sistema SIT y el Metropolitano en el cercado de Lima es el Alfa de Cronbach

obtenida es alta confiabilidad de 0,895, El análisis y tabulación de datos se efectuó a través de los Software SPSS v.23 y Excel para Windows 8.

Resultados.

Correlación de Spearman entre Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Correlaciones				
			GESTION MUNICIPAL	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	GESTION MUNICIPAL	Coeficiente de correlación	1,000	,849**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	254	254
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,849**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	254	254

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 20, podemos afirmar que existe una relación muy fuerte y perfecta entre gestión municipal y satisfacción del usuario (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.849). Por tanto se rechaza la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016.

Correlación de Spearman entre Gestión municipal y tangibilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Correlaciones				
			GESTION MUNICIPAL	TANGIBILIDAD
Rho de Spearman	GESTION MUNICIPAL	Coeficiente de correlación	1,000	,905**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	254	254
	TANGIBILIDAD	Coeficiente de correlación	,905**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	254	254

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 21, podemos afirmar que existe una relación muy fuerte y perfecta entre gestión municipal y tangibilidad (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.905). Por tanto se rechaza la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la tangibilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Correlación de Spearman entre Gestión municipal de transporte Urbano y la fiabilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Correlaciones				
		GESTION MUNICIPAL		
		FIABILIDAD		
Rho de Spearman	GESTION MUNICIPAL	Coeficiente de correlación	1,000	,629**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	254	254
	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	,629**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	254	254

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 22, podemos afirmar que existe una relación muy fuerte y perfecta entre gestión municipal y fiabilidad (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.629). Por tanto se rechaza la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la fiabilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Correlación de Spearman entre Gestión municipal de transporte Urbano y la capacidad de respuesta del usuario en Lima Cercado en el año 2016.

Correlaciones				
		GESTION MUNICIPAL		
		CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Rho de Spearman	GESTION MUNICIPAL	Coeficiente de correlación	1,000	,664**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	254	254

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	,664**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	254	254

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 23, podemos afirmar que existe una relación muy fuerte y perfecta entre gestión municipal y fiabilidad (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.664). Por tanto se rechaza la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la capacidad de respuesta del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Correlación de Spearman entre Gestión municipal de transporte Urbano y la garantía del usuario en Lima Cercado en el año 2016.

Correlaciones				
		GESTION		
		MUNICIPAL	GARANTIA	
Rho de Spearman	GESTION MUNICIPAL	Coeficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	254	254
	GARANTIA	Coeficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	254	254

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 24, podemos afirmar que existe una relación muy fuerte y perfecta entre gestión municipal y garantía (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.742). Por tanto se rechaza la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la garantía del usuario en Lima Cercado en el año 2016.

Correlación de Spearman entre Gestión municipal de transporte Urbano y la empatía del usuario en Lima Cercado en el año 2016.

Correlaciones				
		GESTION		
		MUNICIPAL	EMPATIA	
Rho de	GESTION MUNICIPAL	Coeficiente de correlación	1,000	,796**

Spearman	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	254	254
EMPATIA	Coeficiente de correlación	,796**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	254	254

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 25, podemos afirmar que existe una relación muy fuerte y perfecta entre gestión municipal y empatía (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.796). Por tanto se rechaza la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la empatía del usuario en Lima Cercado en el año 2016

Discusión:

En la tabla figura correspondiente, afirmamos que las apreciaciones de Gestión Municipal en el cercado de Lima del año 2016: el 25.59% considera que el nivel de gestión es baja, el 48.03% considera media, y el 26.38 considera alta. Según estos datos confirmamos que el nivel predominante es el Medio por lo que se afirma que la gestión municipal de transporte urbano en Lima Metropolitana en el año 2016 es medio, del mismo modo, Observando la tabla 13 figura 6 se observa que las apreciaciones de la satisfacción del usuario de transporte urbano en el cercado de Lima del año 2016 es: el 18.11% Considera que el nivel de satisfacción del usuario es baja, el 53.54% considera media, y el 28.35% considera alta, por lo que afirmamos que la satisfacción del usuario con respecto al servicio de transporte urbano en Lima cercado es de nivel medio. Finalmente observando la tabla 20 podemos afirmar que existe una relación muy fuerte y perfecta entre gestión municipal y satisfacción del usuario (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.849). Por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016. Este hallazgo coincide con los resultados de la investigación realizada por Mendoza (2014) en su tesis: Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la Empresa de Transporte Público Interprovincial "Emtrafesa S.A.C." Trujillo – 2014 donde llega a la conclusión de que la calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente por la fiabilidad y un buen trato en todas sus áreas.

Conclusiones

Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.849).

Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la tangibilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.905)

Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la fiabilidad del usuario en Lima Cercado en el año 2016 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.629).

Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la capacidad de respuesta del usuario en Lima Cercado en el año 2016 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.664)

Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la garantía del usuario en Lima Cercado en el año 2016 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.742).

Existe relación entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la empatía del usuario en Lima Cercado en el año 2016 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.796).

Referencias Bibliográficas , ,

Albrecht, K., y Zemke, R. (2005). Servicio de América Haciendo Negocios en la Nueva Economía. Homewood, Illinois: Dow Jones Irwin

Andaleeb, , y Conway, C. (2006). La satisfacción del cliente en el sector de la restauración: Una examen del modelo de transacciones específicas. Diario de Servicios de Marketing, 20 (1), 3-11.

Anderson, EW, y Fornell, C. (2000). Los fundamentos de la Satisfacción del Cliente Americano Índice. Total Quality Managementn 869-883.

Andersson, (2004, diciembre). La experiencia de comer: hacer restaurantes satisfacer las necesidades del cliente? Food Technology Service, 4 (4), 171-177.

Auth, S., Corte-Salisbury, L., & Johnson, M. (2003). Los efectos de orden en la satisfacción del cliente modelado. Diario de Dirección de Marketing, 19 , 3-4, 379-400.

Garbarino, E., & Johnson, M. (2009) .Las diferentes roles de la satisfacción, la confianza y compromiso en las relaciones de los clientes. Journal of Marketing, abril 70-87.

Gilbert, G, y Veloutsou, C. (2007). Una comparación entre la industria de la satisfacción del cliente. *Diario de Servicios de Marketing*, 20 (5), 298-308.

Gonzales (2013): tesis, La regeneración urbana orientada al transporte público en la universidad Politécnica de Cataluña.

Gonzales, (2005). Una investigación de la relación entre la calidad del servicio, satisfacción del cliente y las intenciones de comportamiento en los centros de salud españoles. *Diario de Hospitalidad y Marketing Ocio*, 13 (2), 67-90.

Gotlieb, J. (2004). La satisfacción del consumidor y la calidad percibida: construcciones complementarias o divergentes. *Journal of Applied Psychology*, 79 de diciembre, 875-85.

Zeithaml, V, Bitner, M, y Gremler, D (2006). *Servicios de marketing: la integración del cliente enfoque a través de la firma* (4ª ed., pp.117). Singapur: McGraw-Hill

Zikmund, G, y Babin, B (2007). *La exploración de la investigación de mercados* (9ª ed., Pp. 81). Masón, OH: Thomson South-Wester